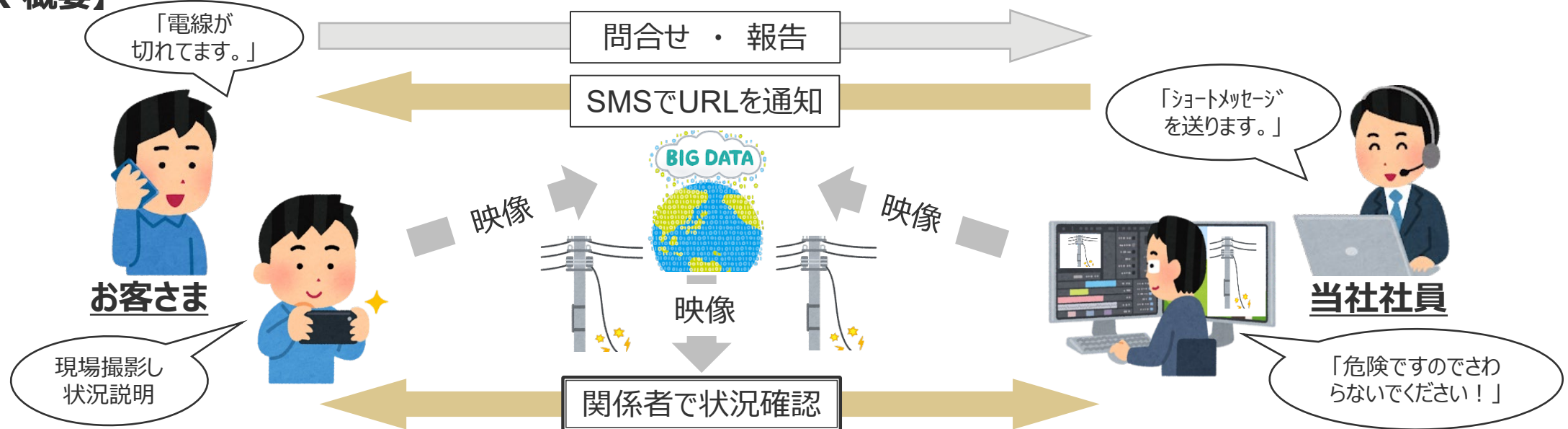


01 映像通話システムの概要

- 当社は、お客さまからいただく設備異常等に関するお問い合わせについて、**お客さまとの電話によるコミュニケーションや現場への出向を通じて、現場状況の把握や安全措置の実施**を図っています。
- **映像通話システム（Live-X）の導入により、お客さまスマートフォンと当社が映像通話で接続され、現地状況がリアルタイムに共有・把握可能**となります。
- これにより、お客さまが発見した設備異常について、**早期の原因特定・解消**に繋がるほか、**適切な安全措置を迅速に実施可能**となり、**今まで以上に的確かつ迅速な対応**を図ることができます。

【Live-X 概要】



02 映像通話システムの利用に関する基本的な流れ

- お客さま（現場）と当社の間で、映像通話を開始するための基本的な流れは以下のとおりです。

No.	フェーズ	実施内容
1	映像通話へのご協力依頼	<u>当社からお客さまに対して</u> 、映像通話を行う目的を説明のうえ、 現場状況の撮影にご協力いただけるか確認 する。
2	スピーカーフォン設定	スマートフォンのカメラ機能にて現場状況の撮影を実施するため、 撮影の間も当社の音声 が確実に伝わるように、 <u>お客さまにてスピーカーフォン（ハンズフリー）に切り替え（設定）</u> いただく。
3	SMS送受信	<u>当社からお客さま（スマートフォン：電話番号）に対して</u> 、映像通話を行うためのURLをSMS（ショートメッセージ）送信し、 <u>お客さまにて受信確認</u> を行う。
4	安全確認	<u>当社からお客さまに対して</u> 、映像通話を開始するにあたり、 撮影場所（足元等）は安全であるか確認 する。
5	映像通話の開始	<u>お客さまにて</u> 、No3で受信したSMSのURLにアクセスいただき、アクセス先の画面案内にしたがって操作を行う。 (→本操作完了後、映像通話が開始される。)

03 映像通話システムの活用事例・対応方法について

- 映像通話システムによる**想定活用事例・システム導入前後の対応方法**は以下のとおりです。

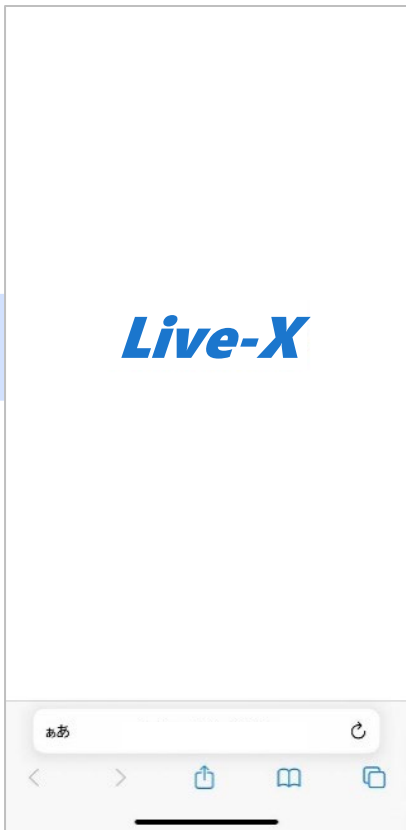
事 例	対応方法（システム導入前）	対応方法（システム導入後）
電線垂れ下がり	<ul style="list-style-type: none">・お客さまに現地の状況（垂れ下がった電線の色や高さ、太さ等）を聞き取りしつつ、当社作業員は現場出向を行う。・現場出向の結果により、以下対応を行う。 【当社設備の場合】 状況に応じた安全措置・改修作業を行う。 【当社設備以外の場合】 当該設備の保守会社に対応を依頼する。	<ul style="list-style-type: none">・映像通話により、現場出向前に現地の状況を確認し、より迅速な安全措置・改修作業（当社設備の場合）や当該設備の保守会社への対応依頼（当社設備以外の場合）を行う。
お客さま宅停電	<ul style="list-style-type: none">・現場出向のうえ、現地の状況を確認し、停電原因の特定や復旧作業を行う。 （現地の状況確認のため、必ず現場出向が伴い、復旧までに時間を要する。）	<ul style="list-style-type: none">・映像通話により、お客さま宅内（分電盤等）の状況を確認し、現場出向を経ることなく※、停電原因の特定や復旧操作等のご案内を行う。

※ 映像通話による確認の結果、現地での対応が必要となる場合は、従来どおり現場出向のうえ対応します。

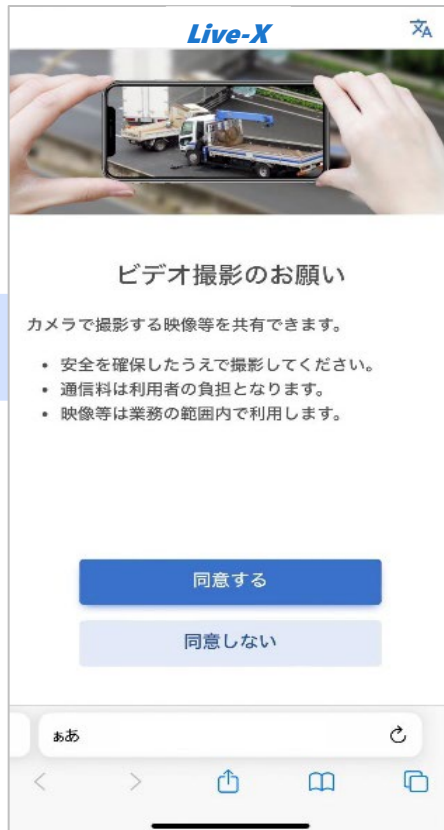
(参考) 映像通話システムの画面操作イメージ

● お客さまはSMSを受信後、URLへアクセスし、以下の画面操作案内にしたがって撮影を開始いただきます。

① 起動
(URLへアクセス)



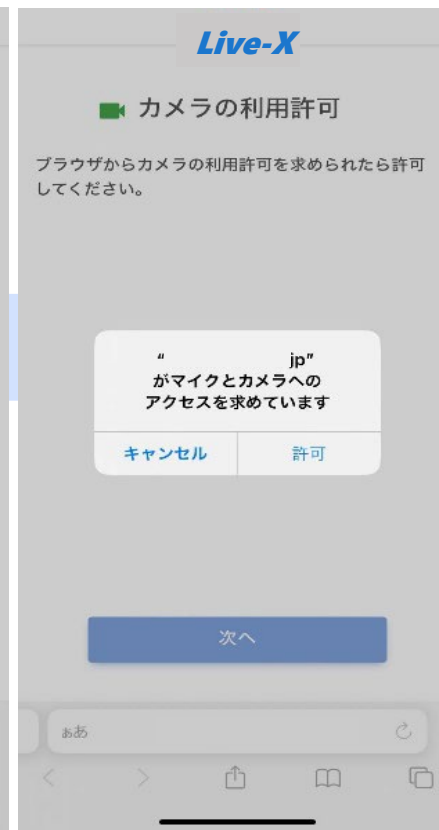
② 注意事項を確認
して[同意する]



③ デバイスを[許可]
(位置情報)



④ デバイスを[許可]
(マイクとカメラ)



⑤ 撮影ボタン  をタップして開始



※10秒経過すると自動で撮影が開始される

⑥ 現場状況の撮影を開始 → PCへ投影

