

# KDDI Message Cast

## サービス利用手続きガイド（IVRプラン） 1.1版

---

2024年9月5日

# 改版履歴

版数	改版日	改版内容
1.0版	2024/3/4	初版作成
1.1版	2024/9/5	2.1 送信元表示番号の変更/追加及び、送信元表示番号オプションの納期を変更

# はじめに

---

- 当該資料に記載されている内容については、本日時点の内容となっております。今後の開発状況などにより、仕様変更、ご提供サービス内容・開始時期の変更がある場合がございますので、予めご了承ください。
- 当該資料は守秘義務契約に基づく内容が含まれております。
- 当該資料には、KDDI株式会社及びSupership株式会社（以下、併せて「当社」といいます。）が独自に調査・収集した情報ならびに当社が独自に考案した財産的価値がある情報を含んでおります。従って、本書および内容は貴社でご検討していただくための内部資料としてのみご利用ください。

# はじめに

---

KDDI Message Cast（以下、「本サービス」という。）のご利用における基本ルールは以下約款の記載内容によるものとなります。

- KDDI\_Message\_Cast\_サービス利用規約
- KDDI\_Message\_Cast\_サービス配信ガイドライン

ご利用企業様は、ご契約時に上記約款に同意のうえ、別途当社が定める「KDDI Message Cast サービス利用申込書」によりお申し込みをいただきます。

---

本書は、「KDDI Message Cast サービス利用規約」と「KDDI Message Cast サービス配信ガイドライン」の関連文章として法的拘束力を伴うものであり、約款への同意と共に準拠していただく必要がございます。

約款に記載されていない特記事項や約款に含まれているが特筆すべき事項について言及しております。

本書の記載内容はサービスの利用品質向上等に伴い、変更する場合がございます。予めご了承ください。

---

# はじめに

---

当社営業担当にてお申し込みのご意向をお伺いさせていただいたのち、以下ご契約に必要な資料をご提示します。

---

## ■ お申し込みに関する資料

- KDDI\_Message\_Cast\_サービス利用規約
- KDDI\_Message\_Cast\_配信ガイドライン
- KDDI\_Message\_Cast\_サービス利用申込書（IVRプラン）  
（サービス利用申込書、アカウントパラメータ申込書、お申し込みチェックシート、サービス契約プラン表）

## ■ ご利用に関する資料

- KDDI\_Message\_Cast\_サービス利用手続きガイド（IVRプラン）（本ドキュメント）
- KDDI\_Message\_Cast\_IVRサービス利用マニュアル

※お申し込み手続きの詳細は、以降ページより本ドキュメントにてご案内します。

# 目次

---

## 1. 新規契約手続き

- 1.1 ご契約手続きフロー一覧
  - 1.2 契約手続きフロー
  - 1.3 ご提出が必要なドキュメント
- 参考：アカウント通知書サンプル

## 2. お申し込み内容変更手続き

- 2.1 変更内容一覧
- 2.2 変更手続きフロー

## 3. 解約申し込み手続き

- 3.1 解約手続きにおける留意事項
- 3.2 解約手続きフロー

## 4. サービスお問い合わせおよび保守・運用

- 4.1 設備構成とサービスご提供範囲
- 4.2 お問い合わせ窓口
- 4.2 参考：お問い合わせメール例(障害)
- 4.3 保守・運用体制
- 4.3 参考：障害通知メール例
- 4.3 参考：障害復旧メール例
- 4.3 参考：計画停止メール例
- 4.4 KDDI Message CastサポートWEB

## 5. 支払請求・精算

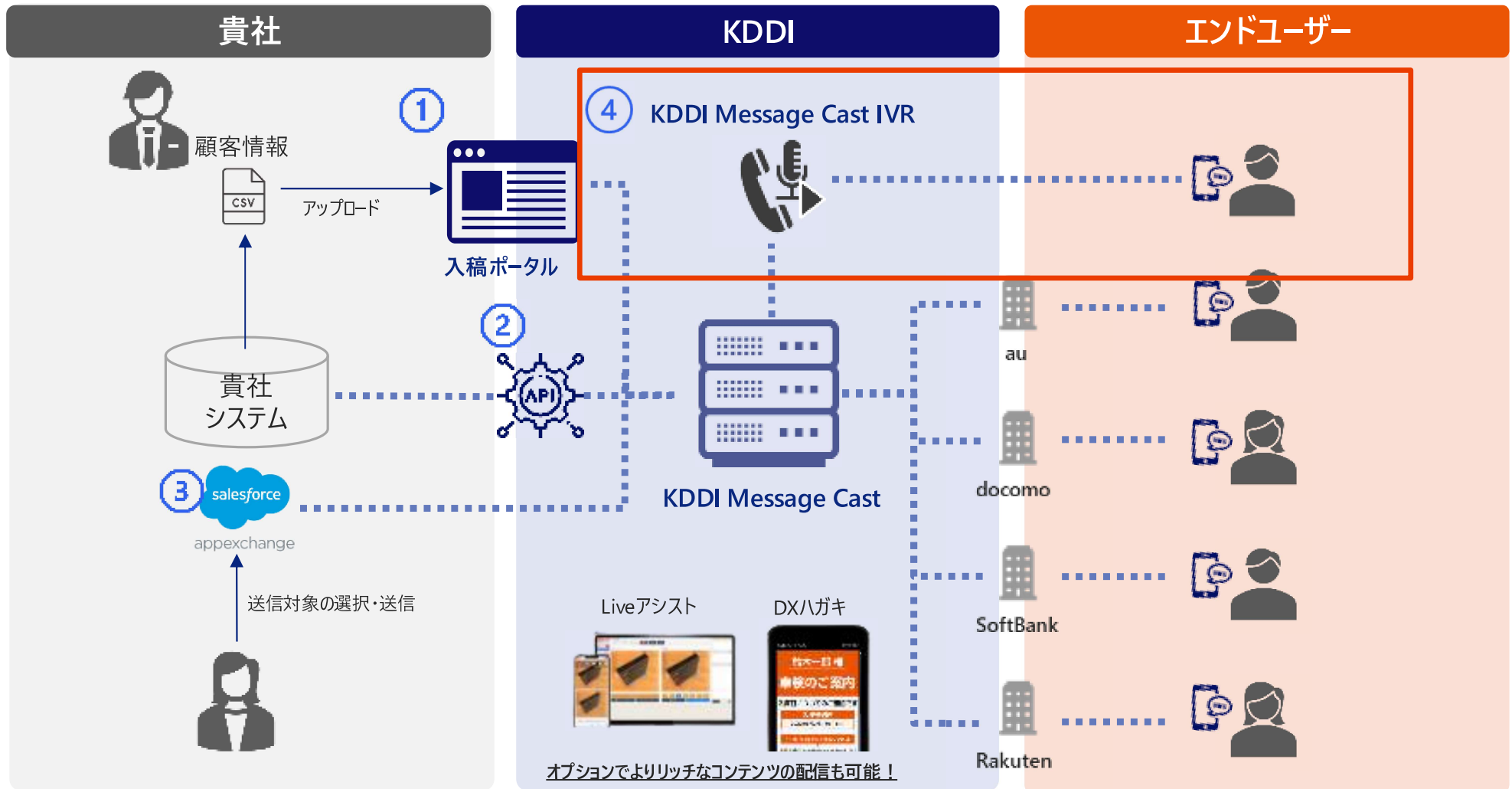
- 5.1 お支払い方法・料金請求スケジュール
- 5.1 参考：料金請求書イメージ
- 5.2 SMS長文課金体系について

---

# 1. 新規契約手続き

# 1.1 ご契約手続きの概要

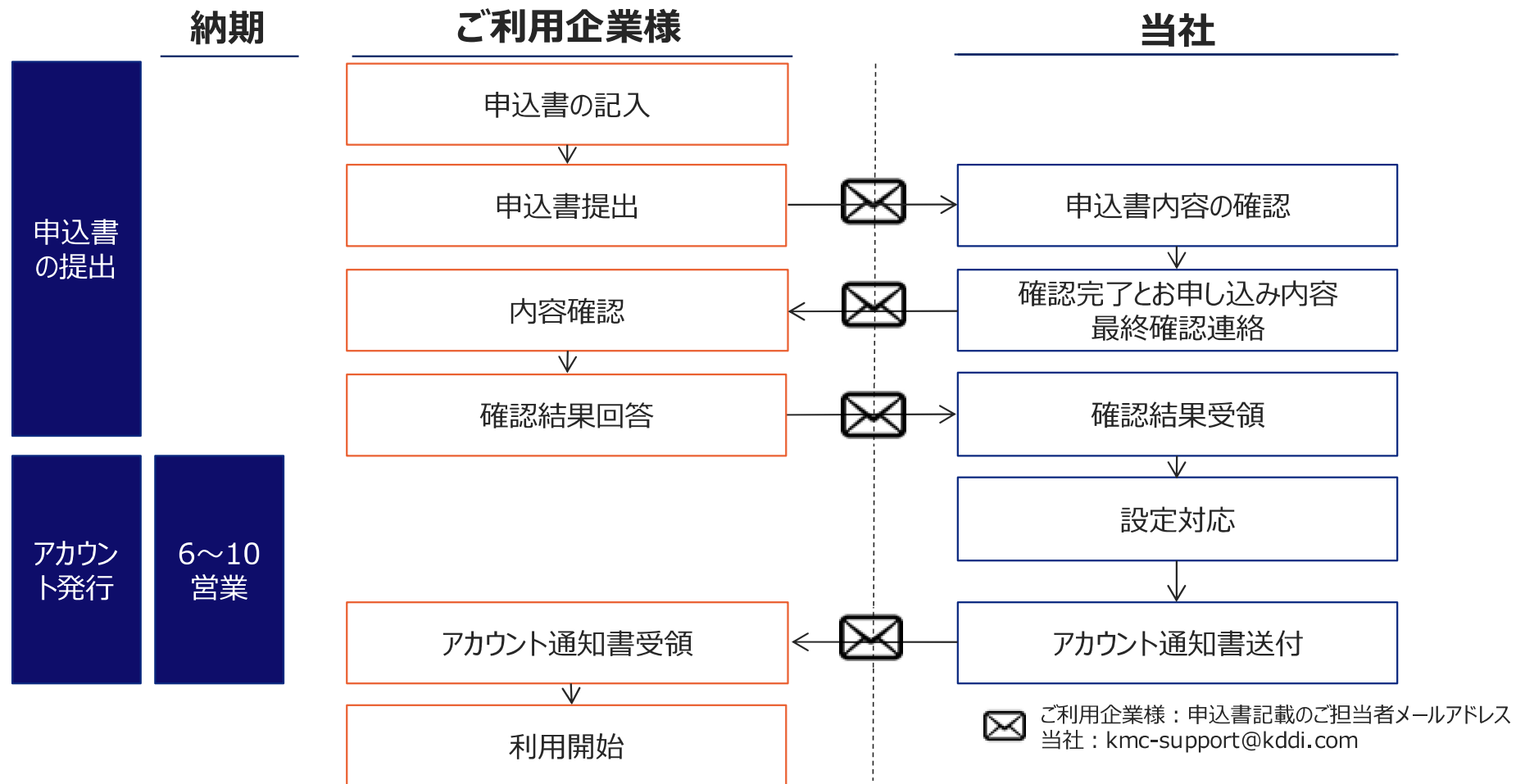
KDDI Message Cast IVRプランは、音声電話との連携してSMSが自動的に送信できるサービスとなります。入稿ポータル、API、Salesforceプランとは異なりますので、ご確認いただければと思います。





## 1.2 契約手続きフロー

新規契約手続きフローは以下となります。お申し込み内容に不備があった場合、納期に遅延が生じる場合があります。



## 1.3 ご提出が必要なドキュメント

提出 タイミング	ドキュメント名	ご案内
契約時	サービス利用申込書 (IVRプラン)	本サービスをIVRプランで利用するための申込書です。
	アカウント パラメータ申込書	SMSの場合はSMS送信元表示番号等を設定するための申込書です。 * サービス利用申込書ファイルの別シートにあります。
	お申し込み チェックシート	本サービスのご契約にあたり、事前にご留意いただきたい事項のチェックシートです。 * サービス利用申込書ファイルの別シートにあります。
	サービス契約プラン表	本サービスをご利用いただく際の料金プランが記載されている書面となります。同意のうえ、契約法人名を記載しご提出いただきます。

---

## 2.お申し込み内容変更手続き

## 2.1 変更内容一覧

ご契約情報やアカウント設定などに変更がある場合は必要書類をメールにてご提出ください。  
送付先：KDDI Message Cast お客様窓口（kmc-support@kddi.com）

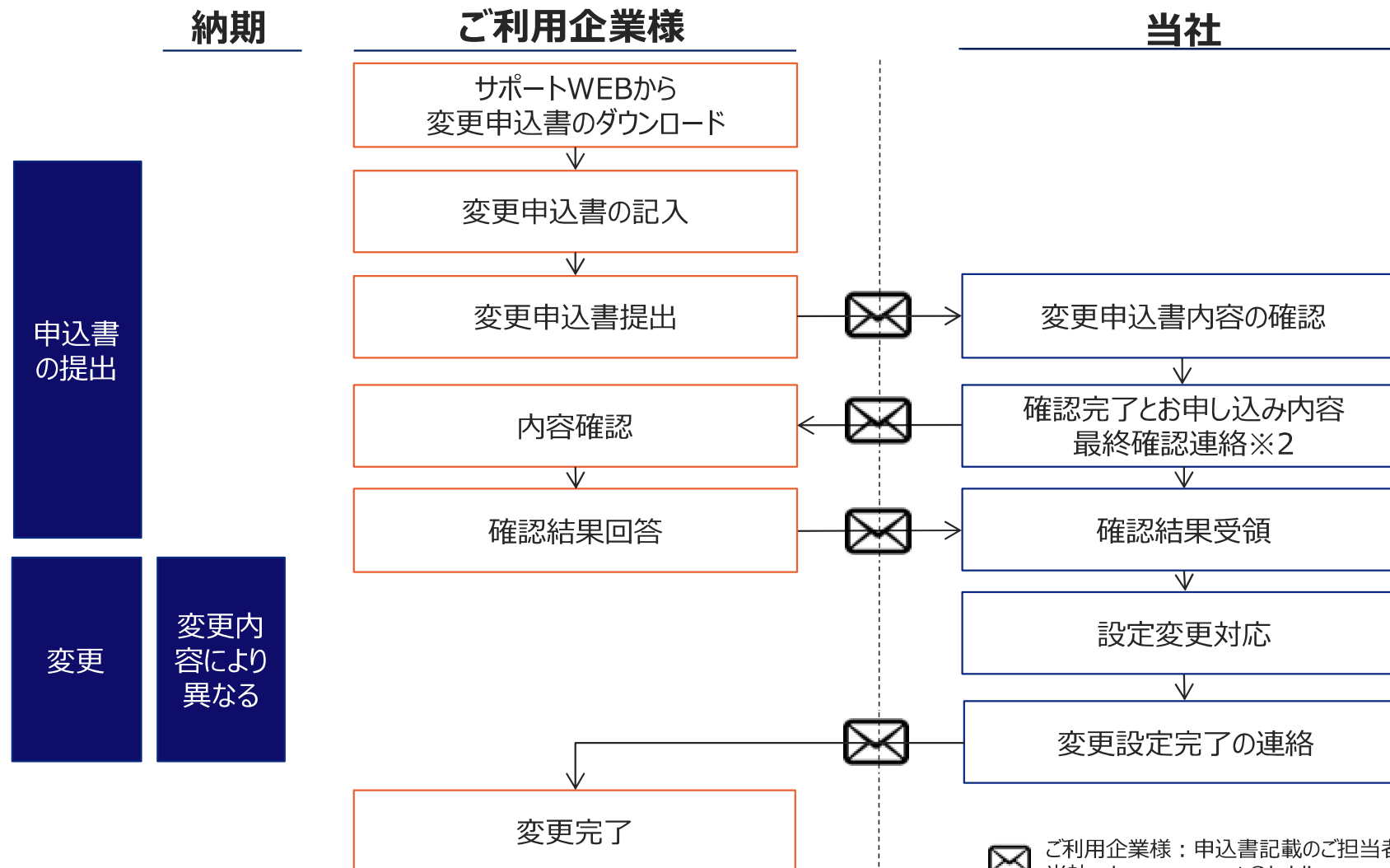
カテゴリ	変更内容		必要書類	必要日数	料金
契約情報	企業情報		サービス利用変更 申込書	5営業日	—
	アカウント担当者情報			5営業日	—
	サービス・障害などの連絡用情報			5営業日	—
	請求先情報			翌月適用	
	支払方法			翌月適用	—
利用用途	利用用途・同意取得方法・想定月間配信数		アカウントパラメータ 変更申込書	—	—
利用制限	アクセス可能グローバルIPアドレス			6～10営業日	—
SMSアカウント設定	送信元表示番号の変更/追加			6～10営業日	—
	ソフトバンク	送信元表示番号オプション	12～22営業日	有料※1	

### ■ 留意事項

- ①複数の項目を同時に変更する場合、項目比較で各項目の必要日数の中の最長の日付に準じます。
- ②お申し込み内容に不備があった場合、納期に遅延が生じる場合がございます。
- ③ご契約企業様が変更書類をKDDI Message Cast お客様窓口（kmc-support@kddi.com）にメールし、KDDIが受付受理をした翌営業日を起算日とし必要日数を定義しております。

## 2.2 変更手続きフロー

変更手続きフローは以下となります。複数の項目を同時に変更する場合、各項目の必要日数の中の最長の日付に準じます。なお、お申し込み内容に不備があった場合、納期に遅延が生じる場合があります。



ご利用企業様：申込書記載のご担当者メールアドレス  
当社：kmc-support@kddi.com

Tomorrow, Together

**KDDI BUSINESS**

---

## 3.解約申し込み手続き

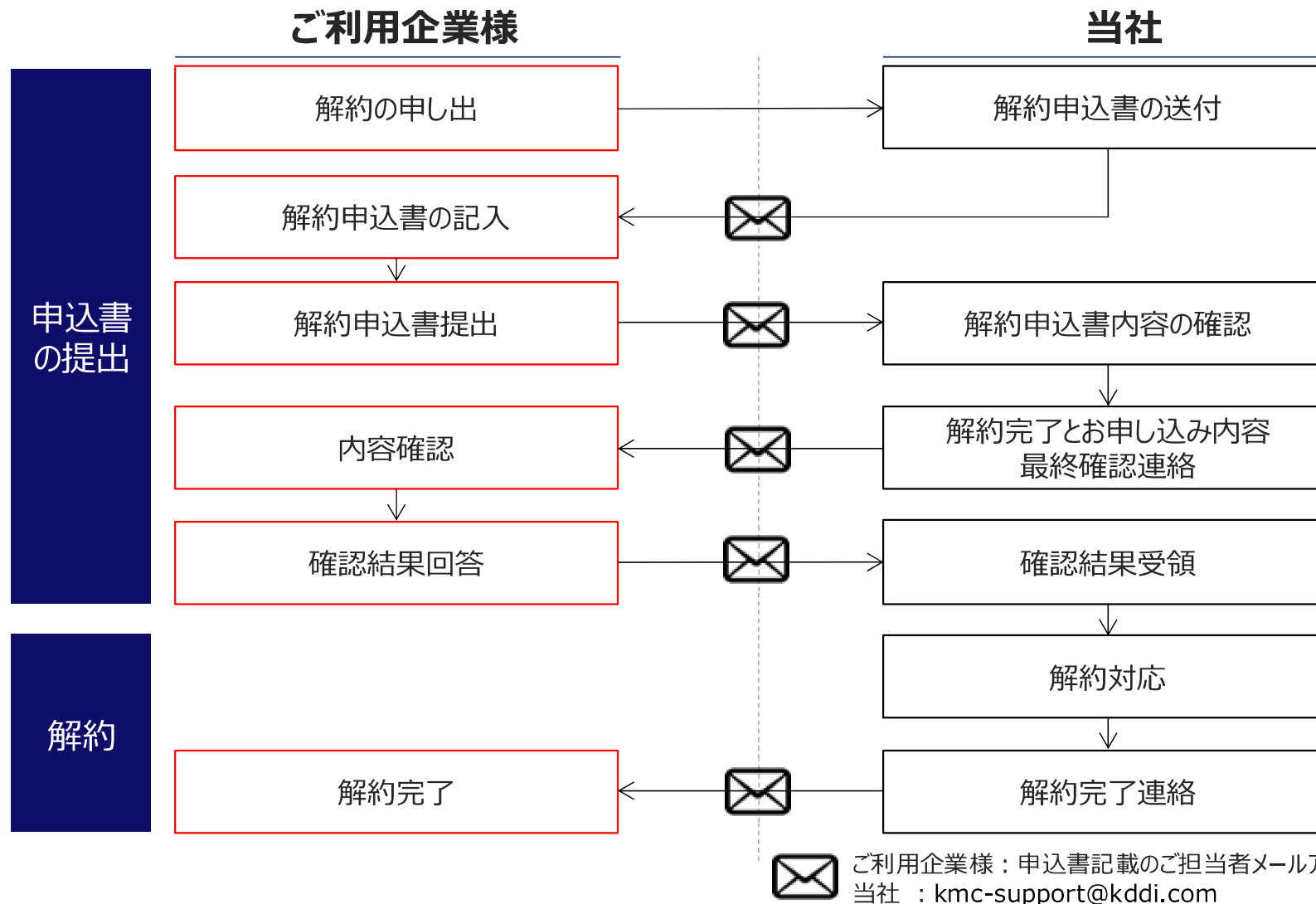
## 3.1 解約手続きにおける留意事項

解約のお申し込みをされる場合は、以下の条件を確認のうえ、解約申込書をご提出ください。

- 解約条件
  - ご契約内容によっては、契約解除料が発生する場合があります。詳細は契約プラン表にてご確認ください。
- 必要書類
  - 解約申込書
- 解約後の注意事項
  - SMSおよびIVRの利用ができません。

## 3.2 解約手続きフロー

解約手続きフローは以下となります。毎月10日（10日が休日の場合は前営業日）までの解約申し込みで、翌々月ご利用分からの解約となります。11日以降の解約申し込みとなった場合は、（申し込み月をN月とすると）N+3月ご利用分からの解約となりますのでご注意ください。



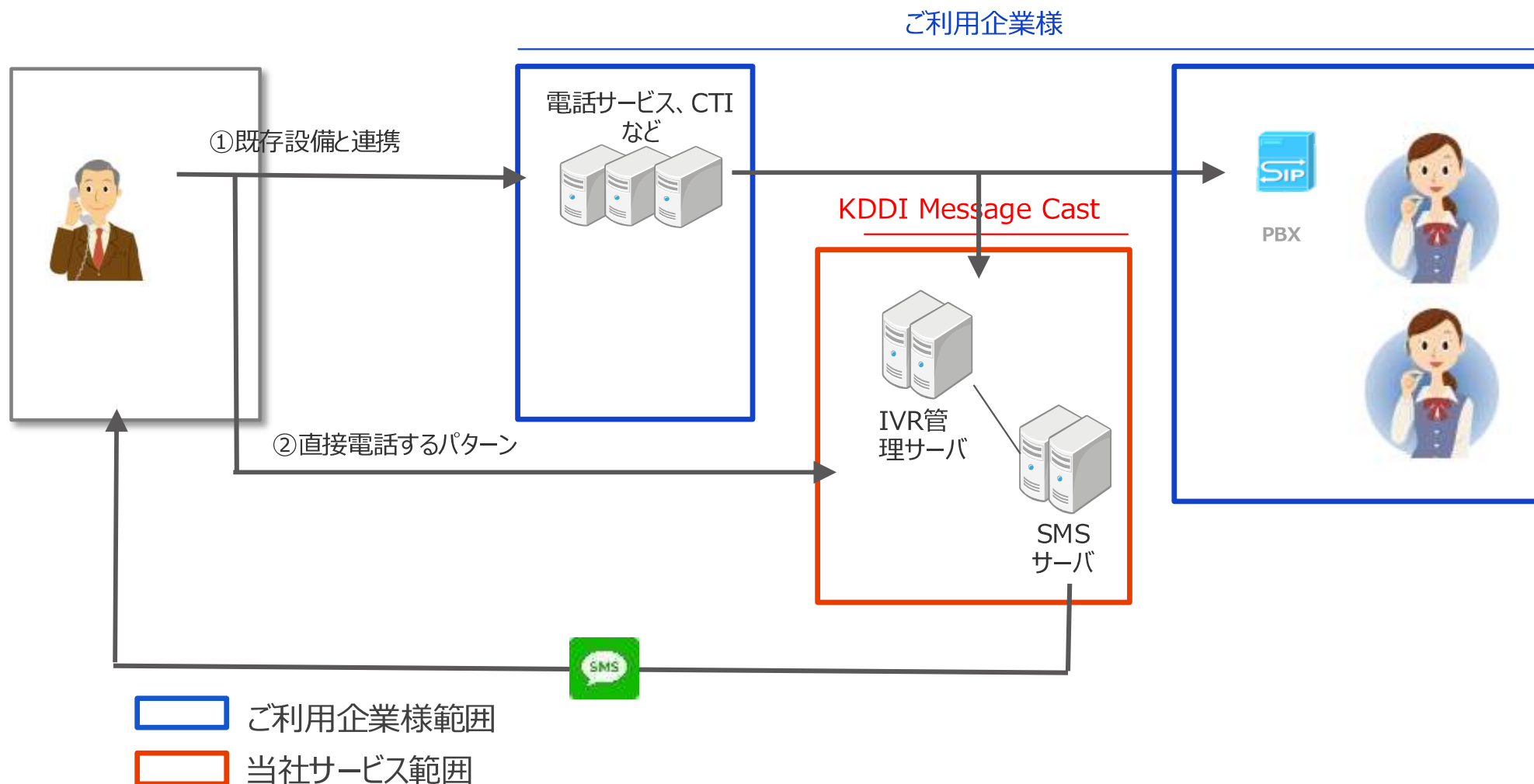


---

## 4.サービスお問い合わせおよび保守・運用

## 4.1 設備構成とサービスご提供範囲

本サービスでは、①既存音声設備と連携するパターンと、②直接電話するパターンの二通りがございます。当社範疇としては、IVR管理とSMS配信部分のところが提供範疇となります。



## 4.2 お問い合わせ窓口

サービスおよび障害・不具合お問い合わせ窓口の体制は以下の通りです。

	サービスお問い合わせ窓口	障害時お問い合わせ窓口
ご利用企業様 お問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付窓口： KDDI Message Castサポート WEB</li> <li>お問い合わせ先： <a href="https://help-kmcsupport.com/contact/">https://help-kmcsupport.com/contact/</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付窓口：サービスコントロールセンター</li> <li>Eメール：cloud-rcs-support@kddi.com</li> <li>お電話：0120-921-439</li> </ul>
受付時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 24時間365日受付</li> <li>✓ 平日10:00～18:30対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eメール：24時間365日受付および対応</li> <li>• お電話：平日9:00～17:00対応</li> </ul>
お問い合わせ 内容	<p>サービスに関するご不明点やご契約に関するお問い合わせを承っております。</p> <p><u>お申し込みを含む</u> <u>サービス一般系のお問い合わせ</u></p> <p><u>お問い合わせの例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 提供ドキュメントに関する内容</li> <li>✓ ご契約内容の変更</li> <li>✓ 設定変更</li> </ul>	<p>サービスの障害・不具合に関するお問い合わせを承っております。</p> <p><u>お問い合わせの例</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IVR利用ができない</li> <li>✓ メッセージが届かない</li> <li>✓ 障害報メールについて問い合わせ</li> </ul> <p>※IVRの使い方がわからない、などの使用方法に関するお問い合わせは左記サービスお問い合わせ窓口にご連絡ください。</p>

## 4.2 参考：お問い合わせメール例（障害）

障害に関するお問い合わせは、KDDIサービスコントロールセンターへメールにてご連絡ください。

<b>宛先(To)</b>	cloud-rcs-support@kddi.com	サービスコントロールセンター 障害窓口
<b>メール 題名</b>	【KDDI Message Cast】 【障害問合せ】 IVRからSMSが到着しない。	
<b>メール 本文</b>	<p>KDDI株式会社 サービスコントロールセンターのご担当者様</p> <p>いつもお世話になっております。XX企業のxxです。 以下のエラーが発生しておりますので、至急調査をお願いします。</p> <p>【ご利用情報】 (※1) ご利用サービス：KDDI Message Cast(IVRプラン) アカウント利用企業名：株式会社XXXX</p> <p>【発生時間】 XX:XX～</p> <p>【利用状況】 ご利用環境：IVR</p> <p>【障害事象】 (ご参考例) 画面動作エラー、SMSが届かない。一部端末へ届かないなど</p>	<p>(※1) 必ず、【ご利用情報】に記載がある 情報をご連絡ください。 アカウント通知書に記載がございます。</p>

## 4.3 保守・運用体制

障害・不具合やシステムメンテナンスについての体制は以下の通りです。

	障害検知	システムメンテナンス
当社からのご連絡	障害通知及びシステムメンテナンスの際は、以下の方法でご連絡します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eメール：ご利用企業様の申込書記載のご担当者メールアドレス宛にご連絡します。</li> <li>• サポートサイト：TOPページに掲載します。</li> </ul>	
障害検知対応	24時間365日 ※夜間帯で復旧対応が難しい場合は翌日勤帯で対応します	通知基準 詳細
運用目標時間	<KDDI Message Castシステム起因の場合>  <u>速報発出</u> 障害事象確認後1時間以内  <u>復旧</u> 障害事象確認後2時間以内	
	<u>メンテナンスによるシステム停止</u> 7日前迄に通知します。  <u>緊急メンテナンス作業</u> 障害検知と同様基準にて対応します。  ※ご利用企業様都合によるメンテナンス日時の変更は原則承っておりません。  ※当社以外の事由によるメンテナンスの場合は、通知が遅れる可能性がございます。	

## 4.3 参考：障害通知メール例

障害発生時に、当社サービスコントロールセンターから通知される文面例となります。

メール元の差出人 (From)	networknews@mail.merchant.kddi.com
宛先(To)	ご利用企業様のご提出の障害時の連絡先
メール題名	KDDI Message Cast サービス障害発生のお知らせ
メール本文	<p>KDDI 株式会社 運用担当</p> <p>『KDDI Message Cast』サービス障害のお知らせ</p> <p>拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。 標記の件につきまして、下記の通りご連絡申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>【対象サービス】 KDDI Message Cast</p> <p>【障害発生日時】 2020年xx月xx日xx:xx</p> <p>【障害復旧日時】 継続中</p> <p>【影響内容】 KDDI Message Castがご利用しづらい・または利用できない事象が発生しております。</p> <p>ご迷惑をお掛け致しますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p> <p>本通知メールは送信専用のメールアドレスで送信しております。 大変申し訳ございませんが、本通知メールに関してのお問い合わせは下記までをお願い申し上げます。 お問い合わせ先（KDDI サービスコントロールセンター）：cloud-fr-alm-s@kddi.com</p>

## 4.3 参考：障害復旧メール例

障害復旧時に、当社サービスコントロールセンターから通知される文面例となります。

メール元の差出人 (From)	networknews@mail.merchant.kddi.com
宛先(To)	ご利用企業様のご提出の障害時の連絡先
メール題名	KDDI Message Cast サービス障害発生（復旧）のお知らせ
メール本文	<p>KDDI 株式会社 運用担当</p> <p>『KDDI Message Cast』サービス障害のお知らせ』</p> <p>拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。 標記の件につきまして、下記の通りご連絡申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>【対象サービス】 KDDI Message Cast</p> <p>【障害発生日時】 2020年xx月xx日xx:xx</p> <p>【障害復旧日時】 2020年xx月xx日xx:xx</p> <p>【影響内容】 KDDI Message Castがご利用しづらい・または利用できない事象が発生しておりました。現在は復旧しております。</p> <p>ご迷惑をお掛けしましたが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">以上</p> <p>本通知メールは送信専用のメールアドレスで送信しております。 大変申し訳ございませんが、本通知メールに関してのお問い合わせは下記までをお願い申し上げます。 お問い合わせ先（KDDI サービスコントロールセンター）：cloud-fr-alm-s@kddi.com</p>

## 4.3 参考：計画停止メール例

本サービスが計画停止する際に当社KDDI Message Cast お客様窓口から通知される文面例となります。

<b>メール元の差出人 (From)</b>	kmc-support@kddi.com
<b>宛先(To)</b>	ご利用企業様のご提出の障害時の連絡先
<b>メール題名</b>	KDDI Message Cast サービスメンテナンスのお知らせ [x月xx日xx:00～翌x:00]
<b>メール本文</b>	<p>KDDI 株式会社 運用担当</p> <p>『KDDI Message Cast』サービスメンテナンスのお知らせ</p> <p>拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。 標記の件につきまして、下記の通りご連絡申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>【対象サービス】 KDDI Message Cast</p> <p>【停止予定日時】 2020年xx月xx日 xx:00 ～ 2020年xx月xx日 x:00</p> <p>【影響内容】 KDDI Message Castがご利用不可となります。</p> <p>ご迷惑をお掛けしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>以上</p> <p>お客様問い合わせ先: kmc-support@kddi.com</p>



## 4.4 KDDI Message CastサポートWEB

FAQや各種ドキュメント、メンテナンス等より便利に活用いただける情報やサービスに関する問い合わせの受付フォームを設定しているサポートサイトです。

URL

<https://help-kmcsupport.com/>

パスワード

新規アカウント通知時に連絡します。  
※定期的に変更し、変更の際はKDDI Message Castお客様窓口からご連絡します。

推奨ブラウザ

Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge

カテゴリ	掲載内容
TOPページ	「重要なお知らせ」「TOPICS」「ユースケース」「操作マニュアル動画」「FAQの概要を確認いただけます。 最新の内容を掲載しているため、まずはこちらをご確認いただくことをおすすめします。
TOPICS	メンテナンス情報やバージョンアップなど、最新のトピックスを発信しています。 KDDI Message Castに関する最新情報を知りたい場合ご確認ください。
ユースケース	業界別のユースケース、実際の活用事例をご紹介します。 活用方法にお悩みの場合や、別途利活用を考えている場合は、こちらのページを参考にご検討いただくことをおすすめします。
ドキュメント	ご利用形態に応じた仕様書や申込書などドキュメント一式をダウンロードいただけます。 各種ドキュメントを紛失した場合は、こちらのページをご活用ください。
FAQ	サービスの仕様などよくあるご質問をFAQ形式でまとめております。お困りの場合は、質問内容に沿ったカテゴリを選択し、詳細をクリックしてご確認ください。FAQから解決ができない場合は、お問い合わせフォーム（ <a href="https://help-kmcsupport.com/contact/">https://help-kmcsupport.com/contact/</a> ）からご質問いただけます。

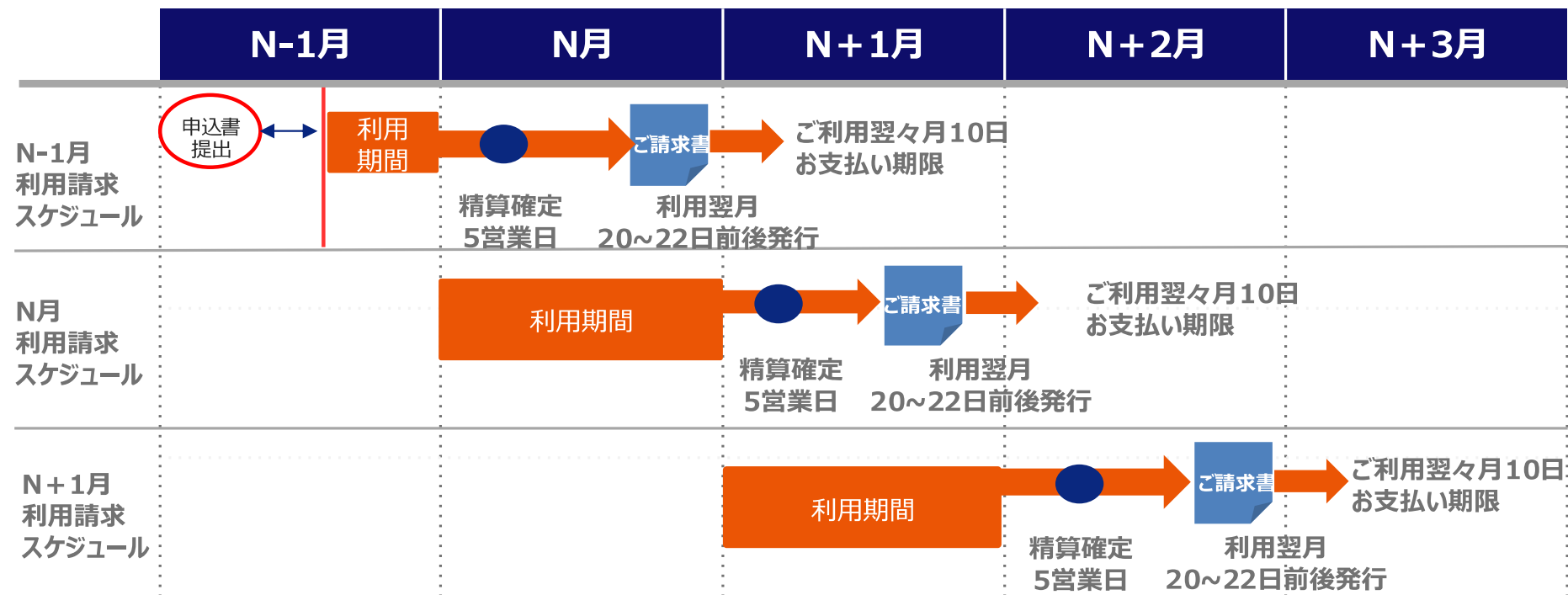
---

## 5. 支払請求・精算

## 5.1 お支払い方法・料金請求スケジュール

お支払い方法、料金請求スケジュール等は以下の通りです。

<b>お支払い方法</b>		以下よりお選びいただけます。 ①請求書払い（振込用紙にてお支払い） ②口座振替		
<b>スケジュール</b>	<b>精算確定日</b>	請求月の5営業日	<b>請求対象期間</b>	請求前月1日～末日利用分
	<b>請求開始日</b>	弊社にてアカウント通知書を発行した日		
	<b>請求書発送日</b>	20～22日頃 * 郵送の関係上、到着日が遅れる場合がございます。		
	<b>支払期日 (口座振替日)</b>	請求翌月10日 * 10日が土日祝日の場合翌営業日が支払い期日となります。		



※月額などの支払い分があった場合は日割りはございません。  
※請求書払いまたは口座振替が不可の場合はご相談ください。

## 5.1 参考：料金請求書イメージ

請求書イメージは以下の通りです。

●ソリューションサービス料金			●合計 330,000円
ご利用項目	金額 (円)	内訳 (円)	備考
ご利用番号 XXXXXXXXXXXX	330,000		
<3月ご利用内訳>			ソリューションサービス
▼MessageCast/配信料	100,000		+メッセージ/SMS配信合算値
▼MessageCast/各種オプション料	100,000		SMS専用番号料
▼MessageCast/契約手数料	100,000		
▼消費税	30,000		
			●総合計 330,000円

## 5.2 SMS長文課金体系について

SMSの長文機能をご利用のお客様は、各キャリアごとに課金体系がことなります。ご留意をいただくようにSMS長文対応時の課金体系

課金通数	送信文字数 (au/楽天モバイル)	送信文字数 (docomo)	送信文字数 (SoftBank)
1通	1～70文字	1～70文字	1～670文字
2通	71～134文字	71～132文字	
3通	135～201文字	133～198文字	
4通	202～268文字	199～264文字	
5通	269～335文字	265～330文字	
6通	336～402文字	331～396文字	
7通	403～469文字	397～462文字	
8通	470～536文字	463～528文字	
9通	537～603文字	529～594文字	
10通	604～670文字 (※)	595～660文字	

※楽天モバイルのみ文字数の上限は660文字です。

「つなぐチカラ」を進化させ、  
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

# KDDI VISION 2030



*Tomorrow, Together*



**Supership**