

KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

KDDI Message Cast サービス利用手続きガイド (Salesforce) 1.4版

KDDI株式会社

2024年9月5日

KDDI ×  **Supership**

版数	改版日	改版内容
1.0版	2023/3/31	初版作成
1.1版	2023/7/12	<ul style="list-style-type: none">短縮URL機能提供開始に伴い以下ページへ構成図、説明文を修正<ul style="list-style-type: none">1.4 アカウント通知書サンプル4.1 設備構成とサービスご提供範囲トランザクションID追加に伴い説明文を修正<ul style="list-style-type: none">4.2 お問い合わせ窓口4.3 お問い合わせメールテンプレート（障害問合せ）4.4 お問い合わせ時の情報確認方法（障害問合せ）
1.2版	2023/7/13	「はじめに」の守秘義務契約締結後の明記を修正
1.3版	2024/6/17	<ul style="list-style-type: none">双方向SMS機能追加に伴い以下ページを新規追加<ul style="list-style-type: none">1.5 双方向SMS機能の申込手順（オプション）双方向SMS機能追加に伴い以下ページへ説明文を追加<ul style="list-style-type: none">2.3 変更内容一覧5.2 料金請求書イメージ5.3 SMSの課金体系について
1.4版	2024/9/5	<ul style="list-style-type: none">1.1 SoftBank送信元表示番号オプションの納期を変更1.5 共通番号の発行期間を変更2.3 共通番号/双方向SMSの納期を変更

- 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。

KDDI Message Cast for Salesforce（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。

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_for_Saleceforce_サービス申込書（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）
- KDDI_Message_Cast_for_salesforce_事前確認書（双方向SMS機能） ※双方向SMS機能の申込時のみ必要になります。

■ ご利用に関する資料

- KDDI_Message_Cast_サービス利用手続きガイド（for Salesforce）（本ドキュメント）
- KDDI Message Cast for Salesforce 利用者マニュアル
- KDDI Message Cast for Salesforce 管理者マニュアル

※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

1. 新規契約手続き
 - 1.1 ご契約手続きフロー
 - 1.2 ご提出が必要なドキュメント
 - 1.3 Salesforceの初期設定
 - 1.4 アカウント通知書サンプル
 - 1.5 双方向SMS機能の申込手順（オプション）
2. お申し込み内容変更手続き
 - 2.1 変更手続きフロー
 - 2.2 ご提出が必要なドキュメントと留意事項
 - 2.3 変更内容一覧
3. 解約申し込み手続き
 - 3.1 解約手続きフロー
 - 3.2 ご提出が必要なドキュメントと留意事項
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
 - 4.3 お問い合わせメールテンプレート（障害問合せ）
 - 4.4 お問い合わせ時の情報確認方法（障害問合せ）
 - 4.5 保守・運用体制
 - 4.6 障害発生時の通知メール例
 - 4.7 障害復旧時の通知メール例
 - 4.8 メンテナンス通知メール例
 - 4.9 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
 - 5.2 料金請求書イメージ
 - 5.3 SMSの課金体系について

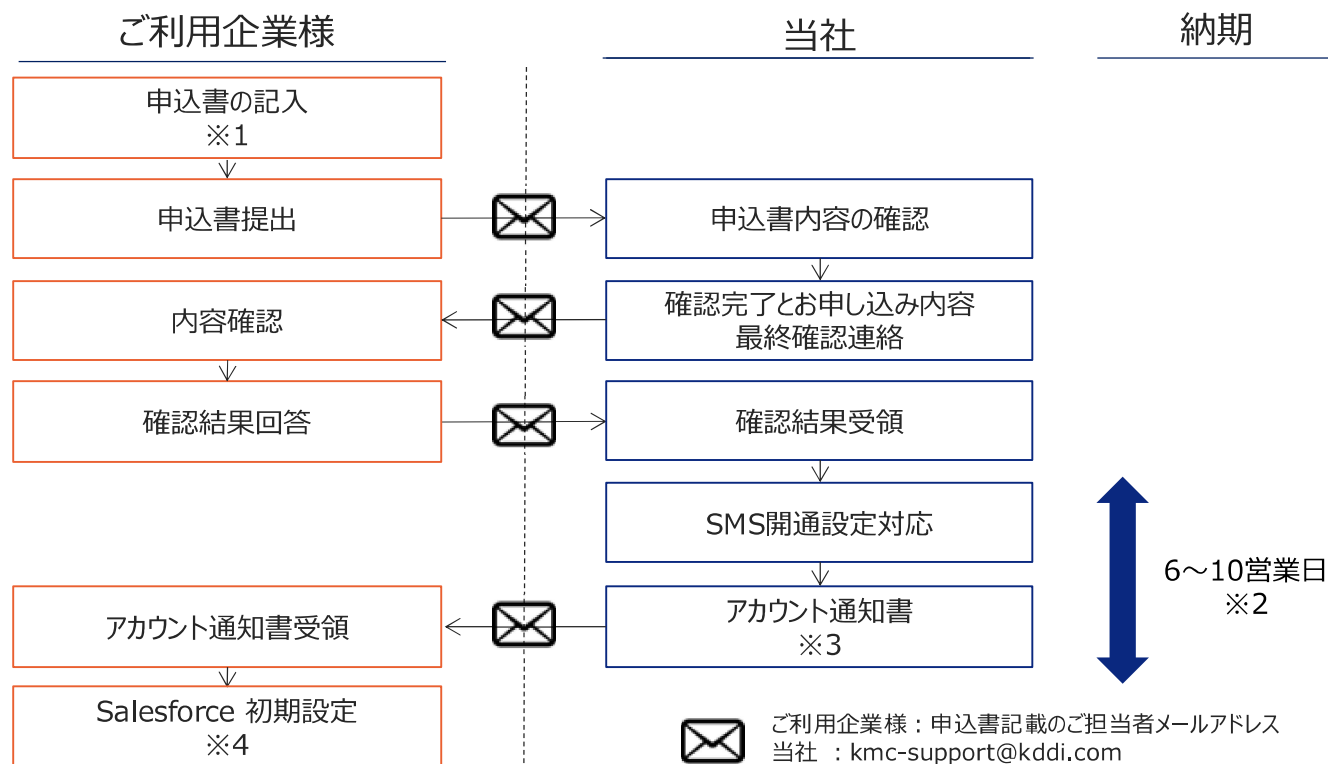


KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

1. 新規契約手続き

1.1 ご契約手続きフロー

- 契約手続きに関してはメールにて行います。
- 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のでご注意ください。



- ※1 必要な書類は「ご提出が必要なドキュメント」をご確認ください。
- ※2 SoftBank送信元表示番号オプションをお申し込みいただく場合、お申し込みから12~22営業日かかります。
- ※3 各システムURLやご利用に際し必要な情報がアカウント通知書に記載がございます。
- ※4 お使いのSalesforceへのインストール作業、SMS送信設定をしていただけます。作業内容は管理者マニュアルを参照ください。

1.2 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	<ul style="list-style-type: none">本サービスを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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">本サービスのご契約時、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	<ul style="list-style-type: none">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。



1.3 Salesforceの初期設定

- お申込み手続きが完了後にSalesforceにパッケージのインストールと初期設定作業を実施します。
- 作業完了後、SMS配信が可能となります。

作業内容	内容	参照ドキュメント
KDDI Message Cast for Salesforce パッケージインストール	<ul style="list-style-type: none">• Salesforceに管理者としてログインし、AppExchangeマーケットプレイスから「KDDI Message Cast for Salesforce」と検索し、表示された画面からインストールを選択します。	<ul style="list-style-type: none">• 管理者マニュアル
Salesforce 初期設定	<ul style="list-style-type: none">• SalesforceでSMS配信を行う為の初期設定を実施します。• 初期設定にはアカウント通知書に記載のパラメーターが必要です。	<ul style="list-style-type: none">• 管理者マニュアル (パラメーターシート)• アカウント通知書

1.4 アカウント通知書サンプル

- アカウント通知書サンプルです。

		KDDI Message Cast アカウント通知書			
■契約名義情報					
ご利用企業様名		ご利用企業さま名			
■アカウント発行日					
発行日		yyyy/mm/dd			
■APIリクエスト時の各種必要情報					
Agg ID	KDDI Message Castのリクエスト時に指定する値です			au	
APIエンドポイントURL	KDDI Message Castのリクエスト時に指定するホストURLです			https://api-sp.msg-gw.kddi.com	
Auth Token	メッセージ配信時に指定するTokenです			smsonly	
BOT ID	メッセージ配信時に指定するbotIdです			TESTKDDIxxx	
BASIC認証パスワード	Basic認証を行うためのパスワードです			xxxxxxx	
BASIC認証ユーザ名	Basic認証を行うためのIDです			xxxxxxx	
■送信元電話番号					
SMS配信時に配信先の携帯端末へ表示される番号		au		0120xxxxxxxxxxx	
		docomo		0120xxxxxxxxxxx	
		Softbank		251000	
		楽天モバイル		0120xxxxxxxxxxx	
■短縮URL利用時の各種必要情報					
企業コード	xxxxxxx				
接続先URL	https://kmc.mfc.jp				
リダイレクトURL	https://mfc.jp				
ユーザId	xxxxxxxxxx				
ユーザパスワード	xxxxxxxxxx				
ユーザープールクライアントID	xxxxxxxxxx				
ユーザープールID	xxxxxxxxxx				
クリック回数取得ジョブ希望開始時刻	hh:mm				
■KDDI Message CastサポートWEBログイン情報					
URL	https://help-kmcsupport.com/				
ログインパスワード	kmcweb2204				
※パスワードは定期的に変更いたしますので、変更した際は改めてご連絡いたします。					
■備考					

Salesforce上で初期設定に必要なパラメーターが記載されます

1.5 双方向SMS機能の申込手順（オプション）

- **双方向SMS機能（オプション）を利用すると、以下の機能を利用して、企業とエンドユーザー間のSMS送受信が可能になります。**
 - SMS結果通知：企業からエンドユーザーに送信したSMSのステータスを即時反映する機能
(ネットワークの状況等で即時反映できない場合は標準機能の15分毎のバッチでステータスを取得します。)
 - SMS-MOメッセージ通知：エンドユーザーから企業に送信したSMSを受信する機能
- **双方向SMS機能をご利用希望の場合は、下記をご確認ください。**※本機能をご利用の場合、KDDI Message Cast for Salesforceのバージョンを1.8以上にしてください。

双方向SMS機能をご利用の場合、申込書の提出前に弊社よりご利用企業様のSalesforce環境に対して、疎通確認の試験を実施いたします。

疎通確認を実施するために、ご利用企業様のSalesforce環境で設定作業をしたうえで、

「事前確認書（双方向SMS機能）」を弊社までご提出ください。以下、事前確認書という。

設定手順は「双方向SMS機能_事前設定手順書」をご確認ください。申込の流れは次ページをご参照ください。

※双方向SMS機能を複数のSalesforce組織でご利用の場合、利用する組織数の事前確認書をご提出ください。

※事前確認書、双方向SMS機能_事前設定手順は[サポートWEB](#)（ドキュメント>for Salesforce）よりダウンロードをお願いいたします。

疎通確認の結果次第では、双方向SMS機能をご利用できない可能性があります。

■ 共通番号の発行に関する注意事項

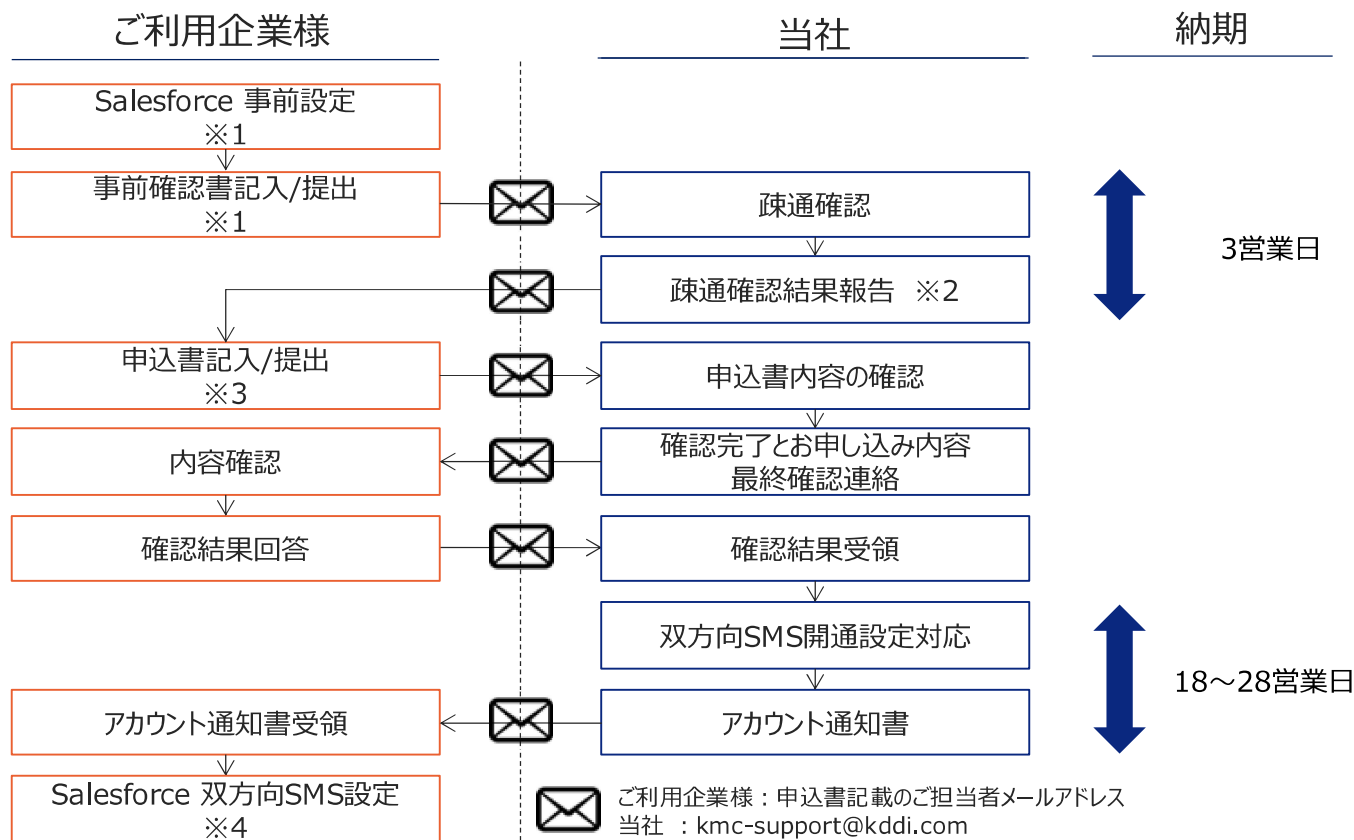
双方向SMS機能をご利用する際は、共通番号（※）の発行が必要になります。※初期設定費用と月額費用が発生します。

本機能を複数のSalesforceを組織でご利用の場合、組織数分の共通番号の発行が必要になります。

共通番号の発行期間は疎通確認後、申込書をご提出いただいてから概ね18～28営業日かかります。

1.5 双方向SMS機能の申込手順（オプション）

- 双方向SMSのお申し込みに関してはメールにて行います。
- 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のでご注意ください。



※1 事前設定手順および事前確認書の記入方法は「KDDI Message Cast for Salesforce_双方向SMS機能_事前設定手順書」をご確認ください。

※2 疎通確認の結果次第では、**双方向SMS機能をご利用できない可能性があります。**

※3 必要な書類はご利用企業様の状況によって異なります。次ページをご参照ください。

※4 双方向SMSの設定手順は「管理者マニュアル_50_双方向利用設定」をご確認ください。

1.5 双方向SMS機能の申込手順（オプション）

■ 申込方法

疎通確認実施後にご提出いただく申込書の説明になります。※疎通確認未実施の場合は、先に疎通確認の事前確認書をご提出ください。
ご利用企業様の状況に応じて、提出いただく申込書が異なります。以下をご参照ください。

申込状況	本番環境の申込方法	本番環境以外（sandbox等）の申込方法（※1）
KMC for Salesforceを既にご利用中の企業様が双方向SMS機能を申し込む場合	「 KDDI_Message_Cast_for_Saleceforce_変更申込書 」をご提出ください（※2）。	「 KDDI_Message_Cast_for_Saleceforce_サービス申込書 」をご提出ください（※2）。アカウントパラメータ申込書の備考欄に「本番環境で利用しているbotId」と「双方向SMSの検証利用のため、テスト用botIdの発行してください。」をご記入ください（※3）。
KMC for Salesforceを新規申込時に双方向SMS機能を申し込む場合	「 KDDI_Message_Cast_for_Saleceforce_サービス申込書 」をご提出ください（※2）。	「 KDDI_Message_Cast_for_Saleceforce_サービス申込書 」のアカウントパラメータ申込書に記載してご提出ください。アカウントパラメータ申込書の備考欄に「双方向SMSの検証利用のため、テスト用botIdの発行してください。」をご記入ください（※3）。それ以外のシート情報が本番環境と同じ場合、ご記入は不要です。

※1 本番環境以外（Sandbox等）の申込は必須ではございません。検証などの目的で本番環境以外で双方向SMSをご利用いただく場合の申込方法になります。

※2 各申込書は[サポートWEB](#)（ドキュメント>for Salesforce）よりダウンロードをお願いいたします。

※3 本番環境以外の組織で双方向SMS機能を利用する場合、新たにbotIdを発行する必要があります。

● 双方向SMS申込欄の記載方法（全申込書共通）

※その他項目は各種ドキュメントの入力例に沿ってご記入ください。

- ・共通番号：申込む を選択ください。
- ・双方向SMS：申込む を選択ください。
- ・双方向SMS受信通知先：事前確認書に記載したURLを転記してください。
- ・SMS配信結果通知先：事前確認書に記載したURLを転記してください。
- ・1時間あたりの最大配信数：1時間あたりの最大配信数をご記入ください。
- ・企業様HP URL：ご契約企業様のHPのURLをご記入ください。
- ・企業様該当サービスURL：双方向SMSを利用するサービスのURLをご記入ください。

共通番号	<input type="radio"/> docomo、au、SoftBank、楽天モバイルの送信元表示番号を「共通番号」として0005 + 数字6桁の番号で統一することができます。番号のご指定は不可となります。 <input type="radio"/> ※お申し込みいただく場合、発行まで30～35営業日がお客様からSMS経由での返答を受信することができます。ご利用いただくには共通番号のご利用が必要となります。	申込む
双方向SMS	<input type="radio"/> 双方向SMS受信通知先	申込む
	<input type="radio"/> SMS配信結果通知先	https://xxx/services/apexrest/kmc4s/msg-gw/message/mo
	<input type="radio"/> 1時間あたりの最大配信数	https://xxx/services/apexrest/kmc4s/msg-gw/message/result
	<input type="radio"/> 企業様HP URL	100
	<input type="radio"/> 企業様該当サービスURL	https://www.kddi.com/
	<input type="radio"/> 双方向SMSを利用するサービスのURL	https://biz.kddi.com/service/message-cast/

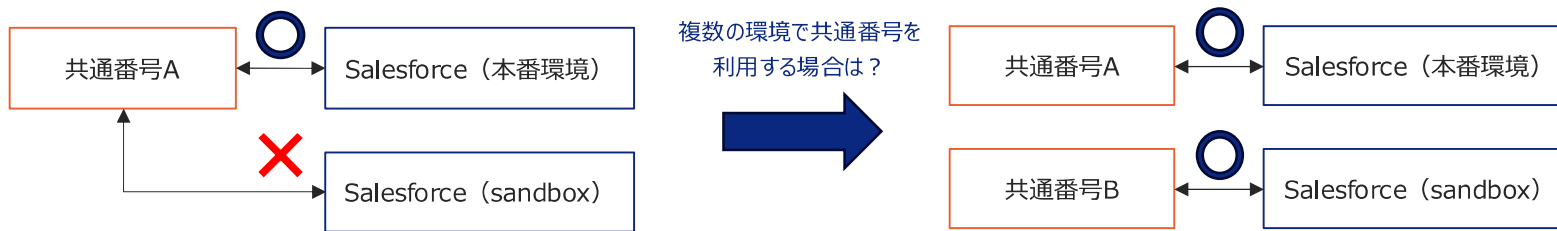
1.5 双方向SMS機能の申込手順（オプション）

Appendix : 双方向SMSを利用する組織分の共通番号を発行する理由について

共通番号は利用する組織数分の発行が必要になります。共通番号とSMS-MOメッセージ通知先は1対1で紐づきます。SalesforceのSMS-MOメッセージ通知先は組織毎に異なります。そのため、紐づいていない環境で共通番号を利用すると、エンドユーザーからのメッセージを受信することができません。

例) 双方向SMSをsandbox環境と本番環境で利用する場合、共通番号は2番号発行する必要があります。

● 共通番号の仕組み



「共通番号」と「SMS-MOメッセージ通知先」は1対1で紐づけられます。上記の例の場合、共通番号Aは本番環境に紐づけられているため、sandbox環境では利用することができません。

複数の環境で共通番号を利用する場合は、利用する組織の数分の共通番号の発行が必要になります。

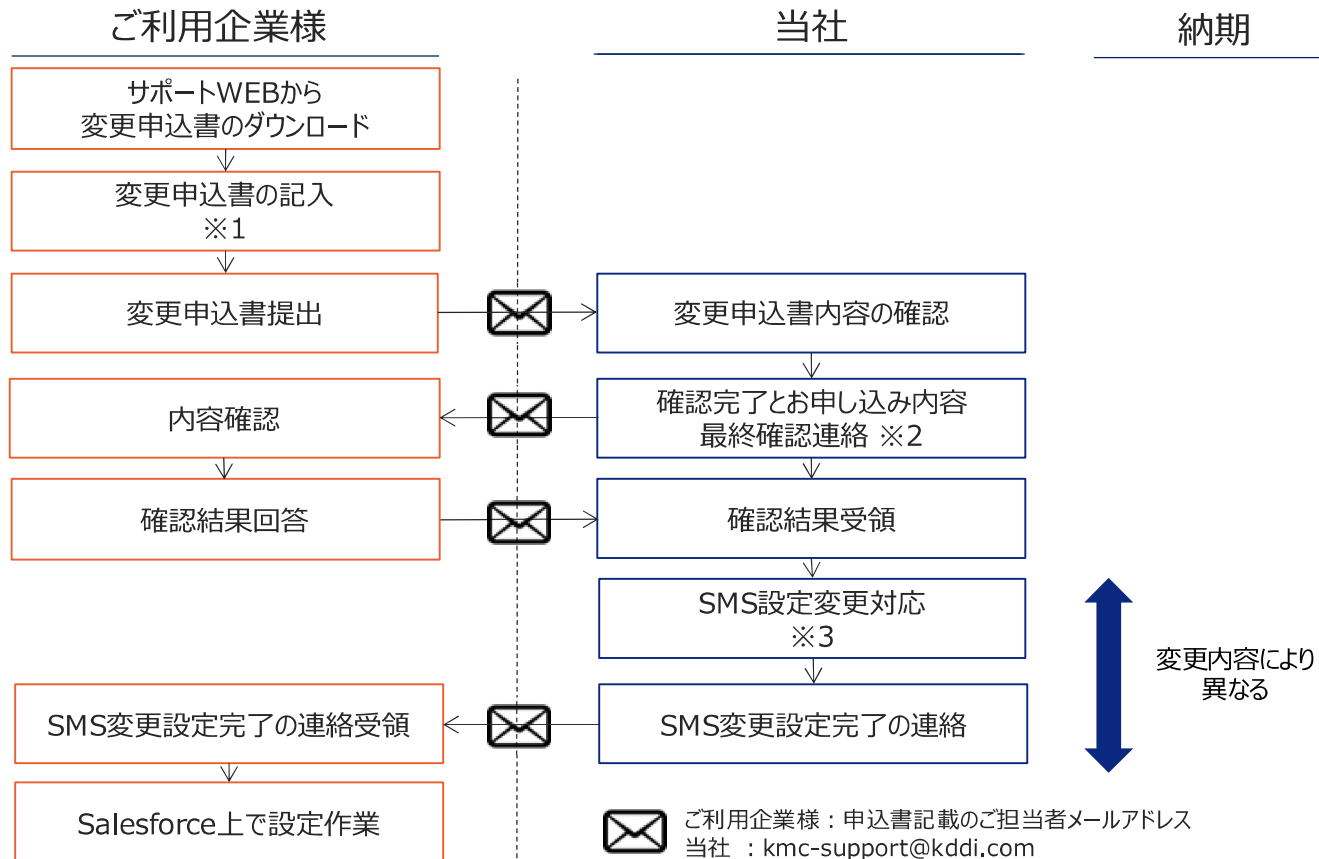


KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

2. お申し込み内容変更手続き

2.1 変更手続きフロー

- 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。
- 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のでご注意ください。



※1必要な書類は「変更内容一覧」をご確認ください。

※2申込書内容に当社と齟齬ないかご確認をお願いします。

※3各キャリアへ申請が必要な変更の場合、内容によっては各キャリアから指摘が入った際はご利用企業様へ連絡します。

変更内容により
異なる

2.2 ご提出が必要なドキュメントと留意事項

- 以下の留意事項を確認のうえ、変更申込書をご提出ください。
- 変更内容により、手続きにかかる日数が異なります。詳細は次スライドをご参照ください。

ご提出書類	変更時の留意事項
サービス利用変更申込書	<ul style="list-style-type: none">• 契約情報の変更時に本申込書へ記入のうえご提出ください。
アカウントパラメータ変更申込書	<ul style="list-style-type: none">• 利用用途およびSMSアカウント設定に関する変更時に本申込書へ記入のうえご提出ください。• 変更内容により手数料が発生する場合がございます。• かかる費用については、料金プラン表をご確認ください。

2.3 変更内容一覧

- 変更内容により必要書類が異なりますためご注意ください。
- 必要日数は変更内容が複数ある場合は、最長の日数が適用されます。

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			—	—
SMSアカウント設定	送信元表示番号の変更/追加		アカウントパラメータ 変更申込書	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

2.3 変更内容一覧

- 変更内容により必要書類が異なりますためご注意ください。
- 必要日数は変更内容が複数ある場合は、最長の日数が適用されます。

カテゴリ	変更内容	必要書類	必要日数	料金
有料オプションサービス	共通番号/双方向SMS※1	アカウントパラメータ 変更申込書	18～28営業日	有料
	SMS配信結果通知先の変更		6～10営業日	有料※2
	SMS-MOメッセージ通知先の変更		6～10営業日	有料※2

※1 共通番号/双方向SMS機能を新規申込または追加する場合の必要日数になります。申込手順は[1.5 双方向SMS機能の申込手順 \(オプション\)](#)をご確認ください。

※2 設定変更料が発生します。詳しくは弊社営業担当までご連絡ください。

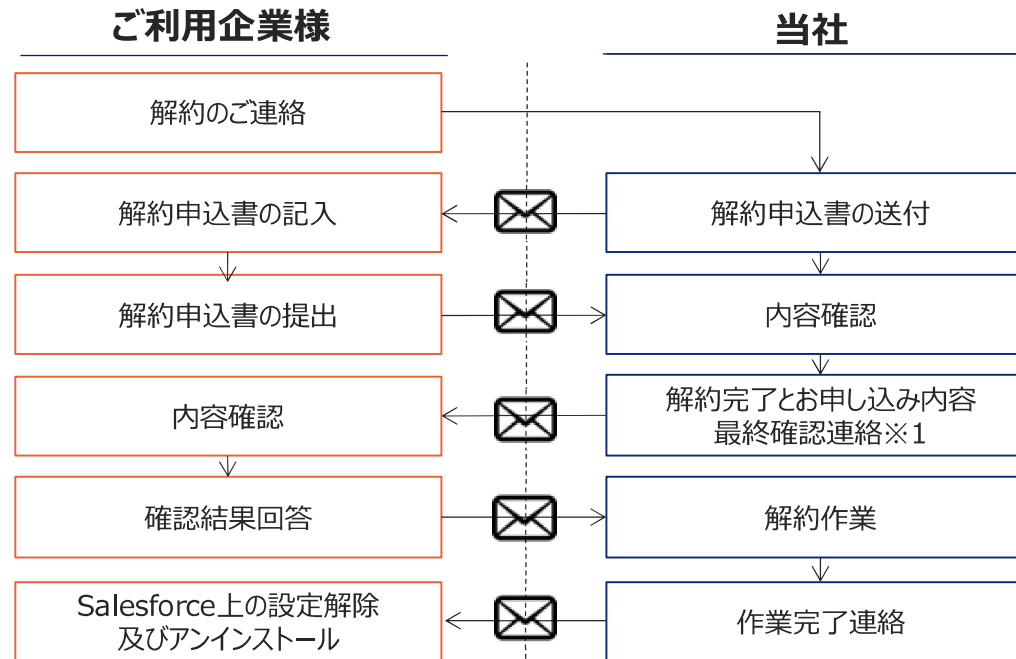


KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

3. 解約申し込み手続き

3.1 解約手続きフロー

- 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。



※1 申込書内容に当社と齟齬ないかご確認をお願いします。



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

3.2 ご提出が必要なドキュメントと留意事項

- 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。

ご提出書類	解約時の留意事項
解約申込書	<ul style="list-style-type: none">• 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。• SMSの配信はできなくなりますので、ご了承ください。• お使いのSalesforceにて、アンインストール作業が必要になります。

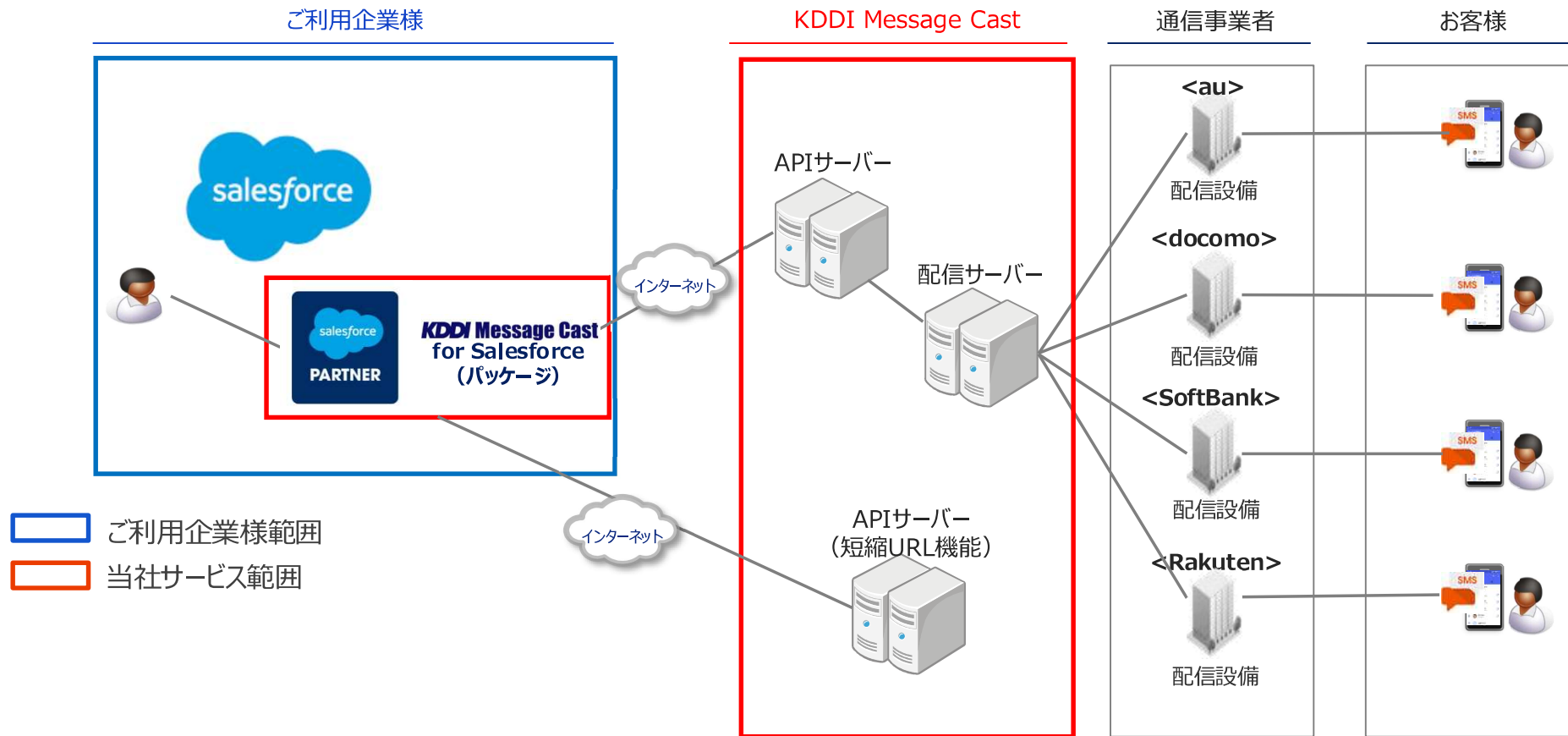


KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

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SMS配信を可能とするためのSalesforce上で動作するパッケージおよび配信設備を提供します。
※Salesforceライセンスに対するサポートは対象外となります



4.2 お問い合わせ窓口

KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

25

- 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。

	KDDI Message Cast お客様窓口	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">受付窓口：KDDI Message Castサポート WEBお問い合わせ先： https://help-kmcsupport.com/contact/	<ul style="list-style-type: none">受付窓口：サービスコントロールセンターEメール：cloud-rcs-support@kddi.comお電話：0120-921-439
受付時間	<ul style="list-style-type: none">✓ 24時間365日受付✓ 平日10:00～18:30対応	<ul style="list-style-type: none">Eメール：24時間365日受付および対応お電話：平日9:00～17:00対応
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>お問い合わせの例</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ サービス仕様およびドキュメントに関するご不明点の確認✓ ご契約内容の変更、確認✓ 各種設定内容の変更、確認	<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">✓ メッセージが届かない✓ 短縮URLが発行できない・webページが開けない✓ 障害通知メールについて問い合わせ <p>※操作方法がわからない、エラーメッセージの詳細確認などのお問い合わせは左記KDDI Message Cast お客様窓口にご連絡ください。</p>

4.3 お問い合わせメールテンプレート（障害問合せ）

KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

26

- 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。

宛先(To)	cloud-rcs-support@kddi.com	サービスコントロールセンター 障害窓口
メール 題名	【KDDI Message Cast】【障害問合せ】メッセージが配信できない	-
メール 本文	<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>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】 ご利用サービス :KDDI Message Cast for Salesforce アカウント利用企業名 : 株式会社XXXX</p> <p>【発生時間】 MM/DD HH:MM~</p> <p>【障害事象】</p> <ul style="list-style-type: none">・メッセージ配信機能 : エラー画面発生によるメッセージ送信不可、メッセージが到達しない送信したメッセージのステータスが取得できない 等・短縮URL機能 : 短縮URLが発行できない、短縮URLクリック時にwebページへリダイレクトされない など <p>-----</p> <p>スムーズに調査を実施させていただくため、事象が発生した際の画面スクリーンショット添付をお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none">・配信したメッセージのトランザクションID（※取得方法は次スライド参照）・エラーメッセージ発生時の画面 など	<p>ご利用者様のご契約確認のため、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>

4.4 お問い合わせ時の情報確認方法（障害問合せ）

KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

27

- スムーズに調査を実施させていただくため、配信メッセージに関する調査をご希望の場合はSalesforceの画面より対象メッセージのトランザクションIDのご連絡をお願いします。

The diagram illustrates the steps to retrieve transaction IDs from a Salesforce message history:

- Step 1:** In the Salesforce interface, the user navigates to the 'リード' (Lead) section. The 'リード' menu item is highlighted with a red box.
- Step 2:** The user selects a specific lead, 'エーユー 太郎' (Ayu Taro). The '送信履歴 (3+)' (Message History) section is expanded, showing three messages with their respective transaction IDs. The 'すべて表示' (Show All) button at the bottom of this section is highlighted with a red box.
- Step 3:** The transaction IDs are listed in a table, which is also highlighted with a red box.

トランザクションID
e3bd7d10-de34-477e-85eb-968051a00625
811c4ae4-eac1-45e1-a0be-2929c16c3351
88439475-c1a8-490a-83d2-f7b63b33a1d5
1350ca6e-e5cb-4681-a9e9-874a73437fb2
ad52784b-456d-4533-aa21-5abbbf635506

4.5 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">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。サポートサイト：TOPページに掲載します。		
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	<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。
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		※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。

4.6 障害発生時の通知メール例

- ・ 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。

サンプル	メッセージ送信不具合 発生時の例	短縮URL不具合 発生時の例
宛先(form)	networknews@mail.merchant.kddi.com	
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>YYYY年MM月DD日</p> <p>KDDI Message Cast ご利用中のお客様各位</p> <p style="text-align: right;">K D D I 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。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>【対象サービス】 入稿ポータルプラン APIプラン KDDI Message Cast for Salesforce</p> <p>【障害発生日時】 YYYY年MM月DD日 HH:MM</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-rcs-support@kddi.com</p>	<p>20××年×月×日</p> <p>KDDI Message Cast for Salesforce ご利用中のお客様各位</p> <p style="text-align: right;">K D D I 株式会社 運用担当</p> <p>『KDDI Message Cast for Salesforce 短縮URL機能』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。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。また、平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>【障害発生日時】 YYYY年MM月DD日 HH:MM</p> <p>【障害復旧日時】 継続中</p> <p>【影響内容】 KDDI Message Cast for Salesforceの短縮URL機能に不具合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-rcs-support@kddi.com</p>

4.7 障害復旧時の通知メール例

- 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。

宛先(form)	networknews@mail.merchant.kddi.com
メール題名	KDDI Message Cast サービス障害復旧のお知らせ
メール本文	<p>YYYY年MM月DD日</p> <p>KDDI Message Cast ご利用中のお客様各位</p> <p style="text-align: right;">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】 入稿ポータルプラン APIプラン KDDI Message Cast for Salesforce</p> <p>【障害発生日時】 YYYY年MM月DD日 HH:MM</p> <p>【障害復旧日時】 YYYY年MM月DD日 HH:MM</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 事象が復旧致しました。</p> <p>ご迷惑をお掛け致しましたが、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-rcs-support@kddi.com</p>

4.8 メンテナンス通知メール例

- 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。

宛先(form)	kmc-support@kddi.com
メール題名	KDDI Message Cast サービスメンテナンスのお知らせ [MM月DD日HH:MM~翌HH:MM] YYYY年MM月DD日
メール本文	<p>KDDI Message Cast ご利用中のお客様各位</p> <p style="text-align: right;">K D D I 株式会社 運用担当</p> <p style="text-align: center;">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】入稿ポータルプラン APIプラン KDDI Message Cast for Salesforce</p> <p>【作業予定日時】YYYY年MM月DD日（●）HH:MM~MM月DD日（●）HH:MM</p> <p>【作業概要】※作業内容を記載します</p> <p>【メンテナンス作業中の影響内容】 ※メンテナンス内容により影響内容を記載します</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>

4.9 KDDI Message CastサポートWEB

KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

32

- 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。

サポートサイトURL	<ul style="list-style-type: none">https://help-kmcsupport.com/
ログインパスワード	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">Google Chrome/Mozilla Firefox/Microsoft Edge いずれも最新Version

カテゴリ	変更時の留意事項
TOPページ	<ul style="list-style-type: none">「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ので、まずはこちらご確認いただくことをおすすめします。
TOPICS	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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（https://help-kmcsupport.com/contact/）からご質問いただけます。



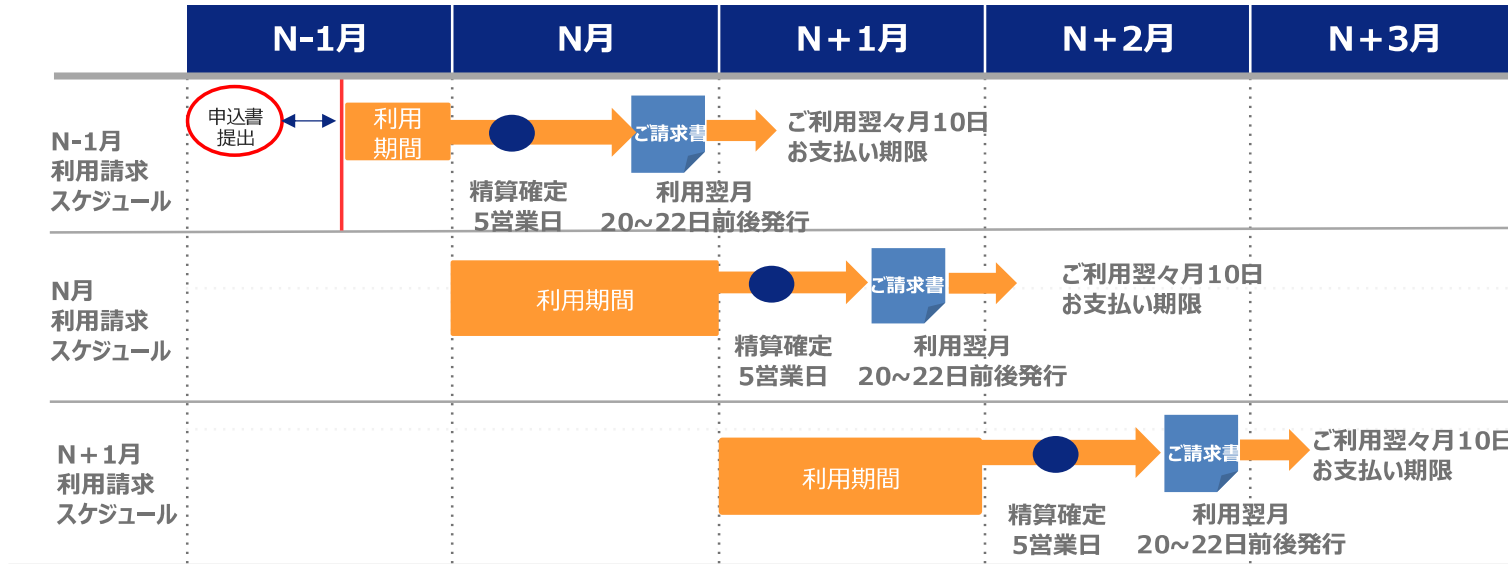
KDDI Message Cast for Salesforceご利用企業様限り

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。

お支払い方法		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 ③クレジット払い	
スケジュール	精算確定日	請求月の5営業日	請求対象期間 請求前月1日～末日利用分
	請求開始日	弊社にてアカウント通知書を発行した日	
	請求書発送日	20～22日頃 * 弊社請求処理の都合により、発送日が月によって変動します。	
	支払期日 (口座振替日)	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。	



5.2 料金請求書イメージ

- 請求書イメージは以下の通りです。

料金項目集計表			KDDI株式会社	
〇〇〇〇株式会社 様	ご請求コード : XXXXXXXXX	発行日 : YYYY年MM月DD日		
●ご利用料金の内訳		●合計		330,000円
ご利用項目	金額 (円)	内訳 (円)	備考	
●ソリューションサービス料金	330,000		ソリューションサービス	
▼MessageCast/配信料	100,000			
▼MessageCast/各種オプション料	100,000			
▼MessageCast/契約手数料	100,000			
▼消費税等 (10%)	30,000			
			●総合計	330,000円

■ 双方向SMS機能をご利用企業様への注意事項

- エンドユーザーからのSMS受信料は「配信料」に含まれます。
- 共通番号の月額料金は「各種オプション料」に含まれます。

5.3 SMSの課金体系について

- メッセージの文字数によってキャリアごとに通数の算出方法が異なります。1通あたりの金額は料金プラン表をご確認ください。
- 各キャリアにて課金対象と判断された通数をご請求します。判断されるメッセージのステータスは「delivered」および「partially failed」の一部成功分です。

※docomo社の仕様により「partially failed」は70文字以上の長文を配信した際、分割されたメッセージ配信の一部が成功した状態となります。

※「indefinite」（不明）のステータスについては各キャリア設備側で「delivered」となっているケースが稀に発生いたします。

※課金根拠データは当社側で別途集計を行います。salesforceの配信ログは参考情報としてご利用ください。

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。

■ 双方向SMS機能をご利用企業様への注意事項

- SMS受信は全キャリア1通70文字が上限となっており、文字数による通数の算出はございません。1通あたりの金額は料金プラン表をご確認ください。
- SMS送信は上記の一覧の通りになります。

KDDI ×  **Supership**