

KDDI Message Cast 利用手続きガイド（入稿ポータル） 1.8版

2023年9月5日



改版履歴

版数	改版日	改版内容
1.0版	2021/6/21	初版作成
1.1版	2021/7/30	【SMSのみ】契約手続きフローの納期を変更
1.2版	2021/12/15	<ul style="list-style-type: none"> ・+メッセージの契約手続きを追加 ・サービスお問い合わせ窓口を変更
1.3版	2022/3/15	<ul style="list-style-type: none"> ・【SMSのみ】契約手続きフロー変更 ・【+メッセージ利用】契約手続きフロー変更 ・変更内容一覧へ変更項目追加 ・変更手続きフロー変更 ・解約手続きフロー変更
1.4版	2022/5/31	<ul style="list-style-type: none"> ・【SMSのみ】契約手続きフロー変更 ・【+メッセージ利用】契約手続きフロー変更 ・変更内容一覧へ変更項目追加 ・変更手続きフロー変更 ・解約手続きフロー変更
1.5版	2022/6/8	<ul style="list-style-type: none"> ・4.4 参考：障害通知メール例修正 ・4.4 参考：復旧通知メール例修正
1.6版	2022/9/20	<ul style="list-style-type: none"> ・1.5試験用+メッセージ公式アカウントの発行へ記載の注意事項を変更
1.7版	2023/7/13	「はじめに」の守秘義務契約締結後の明記を修正
1.8版	2023/9/5	<ul style="list-style-type: none"> ・1.2 SoftBank送信元表示番号オプション申込時の納期を変更 ・1.3 SoftBank送信元表示番号オプション申込時の納期を変更 ・2.1 SoftBank専用番号利用をSoftBank送信元表示番号オプションに変更

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 サービス配信ガイドライン
- KDDI Message Cast サービス利用申込書（入稿ポータルプラン）_SMS
（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 サービス利用申込書（入稿ポータルプラン）_+メッセージ
（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（本ドキュメント）
- KDDI Message Cast 公式アカウント利用ガイド（+メッセージご利用の企業のみ）
- KDDI Message Cast 入稿ポータル利用ガイド
- KDDI Message Cast サービス仕様書
- KDDI Message Cast 配信ログ参照マニュアル

※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 ご契約手続きの概要
 - 1.2 【SMSのみ】契約手続きフロー
 - 1.3 【+メッセージ利用】契約手続きフロー
 - 1.4 ご提出が必要なドキュメント
 - 1.5 試験用+メッセージ公式アカウントの発行
 - 1.6 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

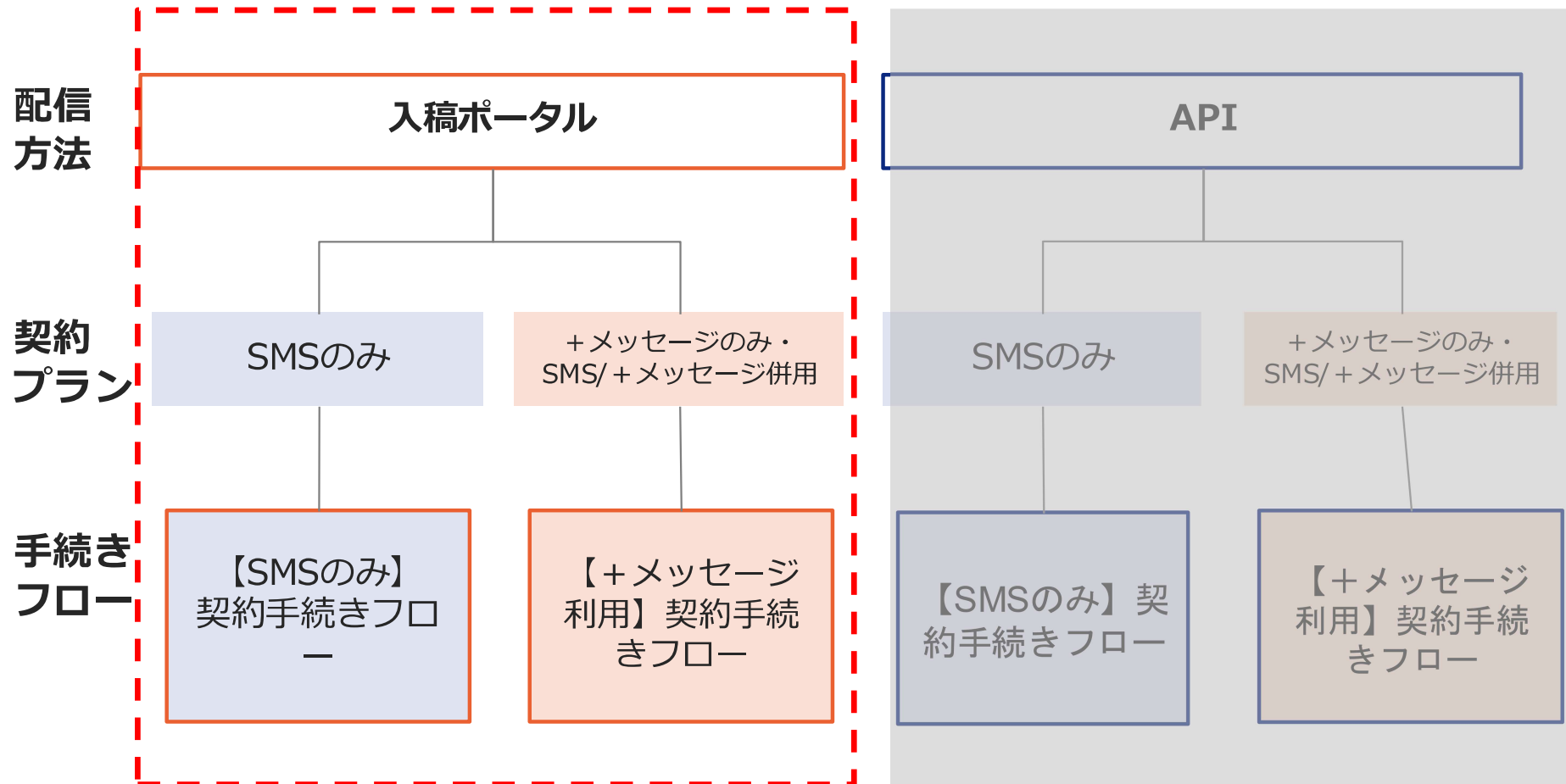
1. サービスお問い合わせおよび保守・運用
 - 4.1 設備構成とサービスご提供範囲
 - 4.2 お問い合わせ窓口
 - 4.3 KDDI Message CastサポートWEB
 - 4.4 保守・運用条件



1. 新規契約手続き

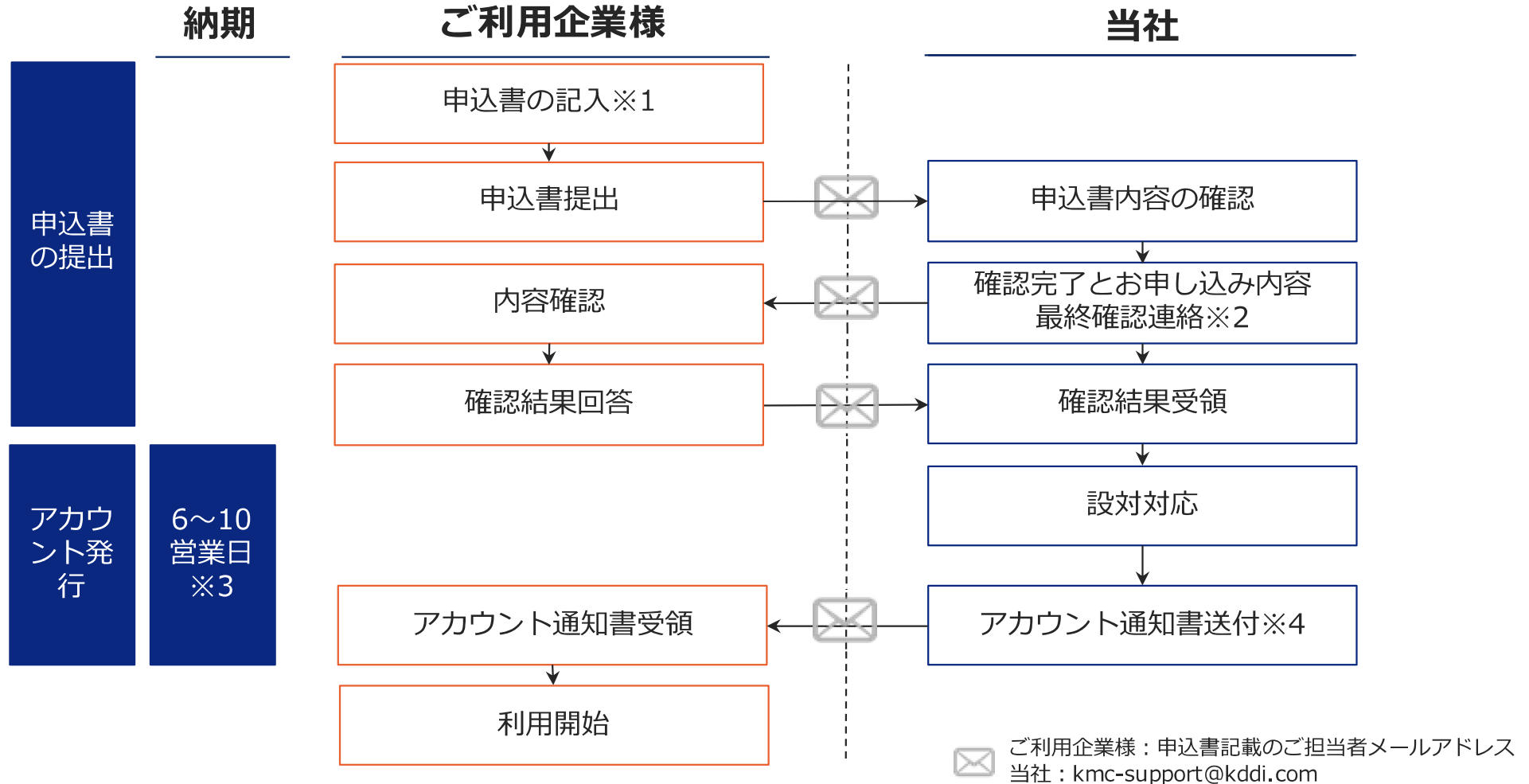
1.1ご契約手続きの概要

- 本サービスのご契約プラン（SMSのみ、+メッセージのみ、SMS/+メッセージ併用）およびメッセージ配信方法（API利用、入稿ポータル）によってお申し込み～ご利用開始までの手続きフローが異なります。
- **本資料では、以下赤枠の入稿ポータルのご契約手続きについてご案内します。**



1.2 【SMSのみ】 契約手続きフロー

SMSのみの新規契約手続きフローは以下となります。SMS/+メッセージ併用の場合は次ページをご確認ください。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。

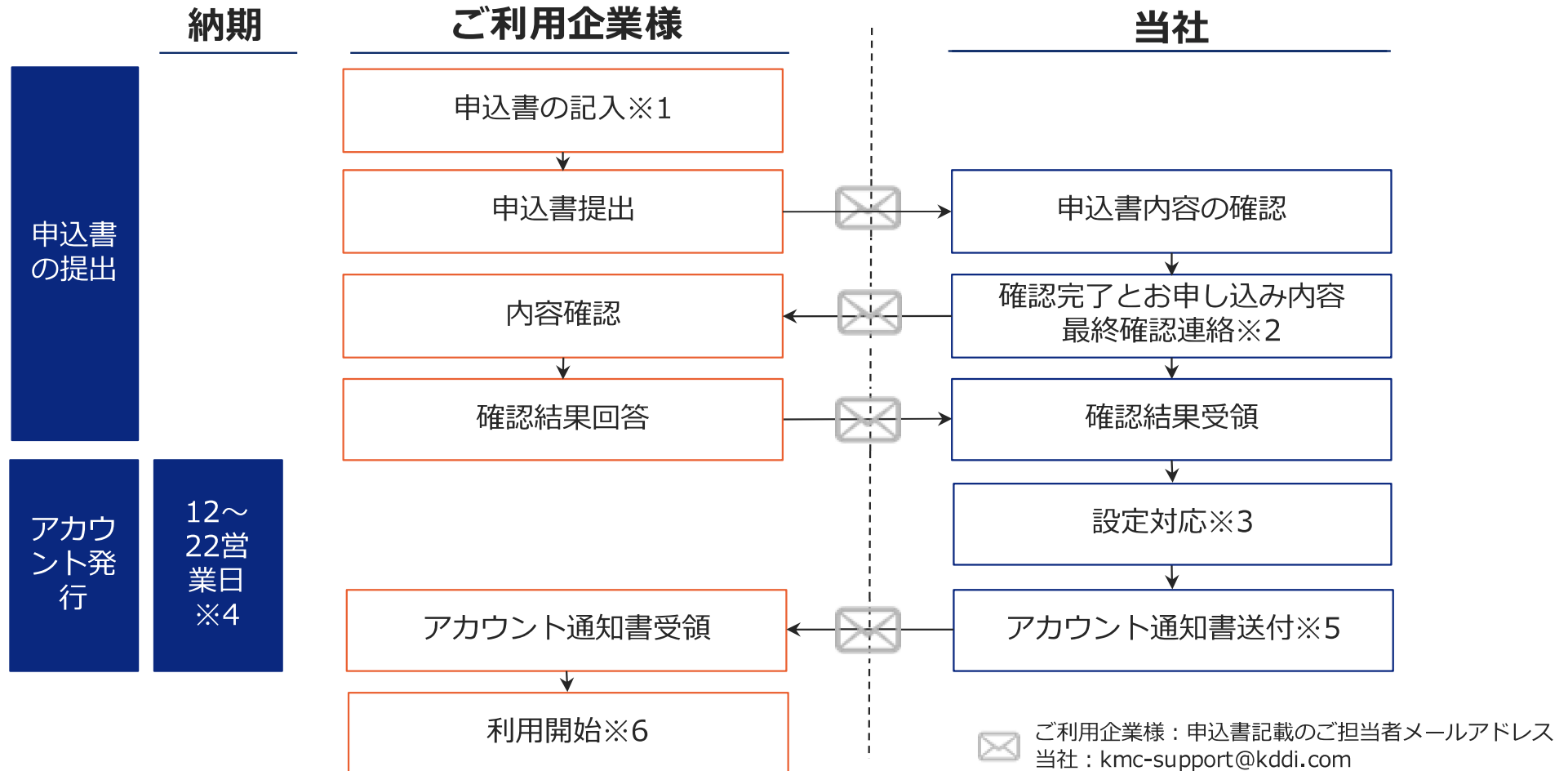
※2申込書内容に当社と齟齬ないかご確認をお願いします。

※3SoftBank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。

※4各システムURLやご利用に際し必要な情報をアカウント通知書へ記載がございます。

1.3 【+メッセージ利用】 契約手続きフロー

+メッセージのみまたはSMS/+メッセージ併用の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各キャリアへ申請させていただく際に申し込み内容に指摘が入る場合がありますのでその際はご利用企業様へ連絡します。

※4SoftBank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。

※5各システムURLやご利用に際し必要な情報をアカウント通知書へ記載がございます。

※6公式アカウントストア表示オプションを利用する場合は、別途チェックシートをご記入いただく必要があります。

1.4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	SMSのみ	+メッセー ジのみ または併用
契約時	サービス利用申込書 (SMS)	本サービスをSMSのみで利用するための申込書です。	○	
	サービス利用申込書 (+メッセージ)	本サービスを+メッセージのみ、または、SMS/+メッセー ジ併用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	各種アカウント設定をするための申込書です。 +メッセージのみまたはSMS/+メッセージ併用利用の場 合は、アイコン画像等の画像も必要です。 *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。	○	○
ストア 表示	リリースチェック リスト	<公式アカウントのストア表示を希望された企業のみ> 当社よりストア非表示状態にて提供した公式アカウントを ストア表示に変更する際にご提出いただく資料です。		○ 該当企 業のみ

1.5 試験用+メッセージ公式アカウントの発行

+メッセージのみまたはSMS/+メッセージ併用利用を申し込みいただいた場合、3キャリアの契約端末で利用可能な+メッセージの公式アカウントと一緒に動作検証用として試験用のアカウントを追加で発行可能です。
ご希望の場合はサービス申込書へご記載のうえ、お申し込みください。



試験用に追加発行するアカウントは、商用で利用される公式アカウントのnicknameとnameにTESTを付与したものとなります。
上記以外の設定は商用利用の公式アカウントと同一になります。

項目	内容
想定利用用途	<ul style="list-style-type: none"> エンドユーザーへ配信される前に事前確認が可能です。
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> 試験用+メッセージ公式アカウントで配信した場合も、配信料は発生します。 試験用のアカウントからエンドユーザーへの配信はシステム上可能となっているため、誤って配信しないようご注意ください。

1.6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		KDDI Message Cast アカウント通知書		Supership	
■課金開始日					
課金開始日	yyyy/mm/dd	アカウント通知書発行後より課金開始となります。			
■アカウント情報					
利用企業名	XXXXX株式会社				
アカウント名	XXXXX				
アカウントID	123				
nickname	xxxXx				
■SMS送信元表示番号					
名称	キャリア	送信元表示番号			
XXXXX	docomo	0120XXXXXX			
	au	0120XXXXXX			
	SoftBank	251000			
	楽天モバイル	0120XXXXXX			
■入稿ポータル（企業管理者）ログイン情報					
メールアドレス	xxxxxxxx@xx.co.jp				
初回ログインパスワード	上記メールアドレスへ仮PWメールをお送りいたします。受信後、メール内容に沿ってご対応をお願いいたします。				
■各システムURL					
入稿ポータル	https://frontend.portal-kmc.kddi.com				

1 ページ

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、以下の一覧を確認のうえ、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)

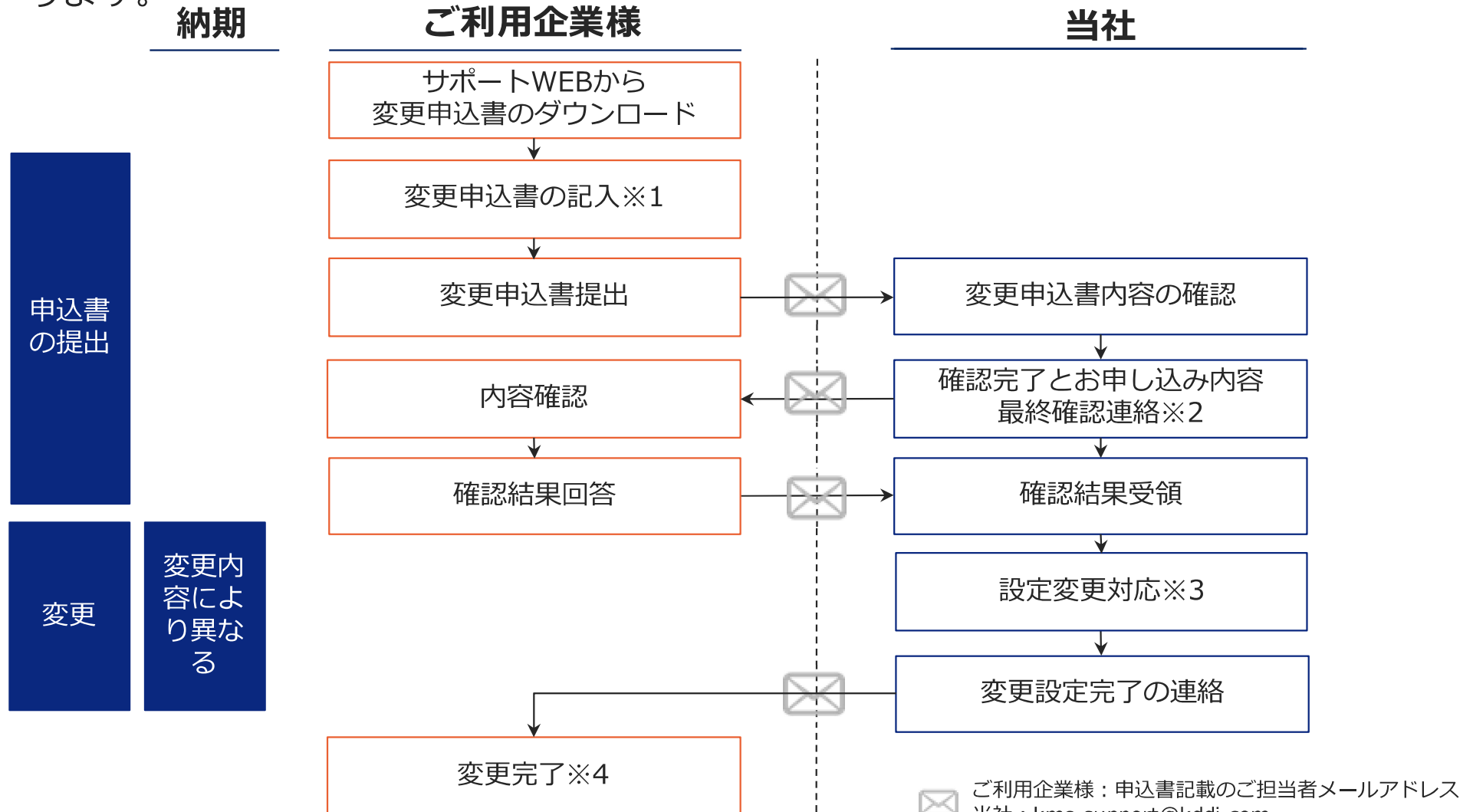
No	変更内容	必要書類	必要日数	設定変更料
1	企業情報	サービス利用変更申込書	5営業日	—
2	アカウント担当者情報		5営業日	—
3	サービス・障害などの連絡用情報		翌月適用	—
4	請求書宛先情報		翌月適用	—
5	支払方法		5営業日	—
6	企業管理者追加・削除	アカウントパラメータ変更申込書 企業管理者追加・削除	6～10営業日	—
7	アクセス可能グローバルIPアドレス	アカウントパラメータ変更申込書 グローバルIPアドレス	10～18営業日	—
8	SMSのみ利用→+メッセージ利用	アカウントパラメータ変更申込書	6～10営業日	—
9	+メッセージ利用→SMSのみ利用		16営業日	○
10	+メッセージ公式アカウント表示内容等		6～10営業日	—
11	送信元表示番号	アカウントパラメータ変更申込書 送信元表示番号	5営業日	—
12	案件登録時、送信元表示番号を選択する際の選択肢項目名（送信元表示番号名称）		12～22営業日	—
13	SoftBank送信元表示番号オプション			

■留意事項

- ①複数の項目を同時に変更する場合、項目比較で最長納期に準じます。
- 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あります。
- ③ご利用企業様に変更書類を当社(kmc-support@kddi.com)に送付し、当社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、最長納期に準じます。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。



※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。

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KDDI Message Cast お客様窓口までご提出ください。

■ 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

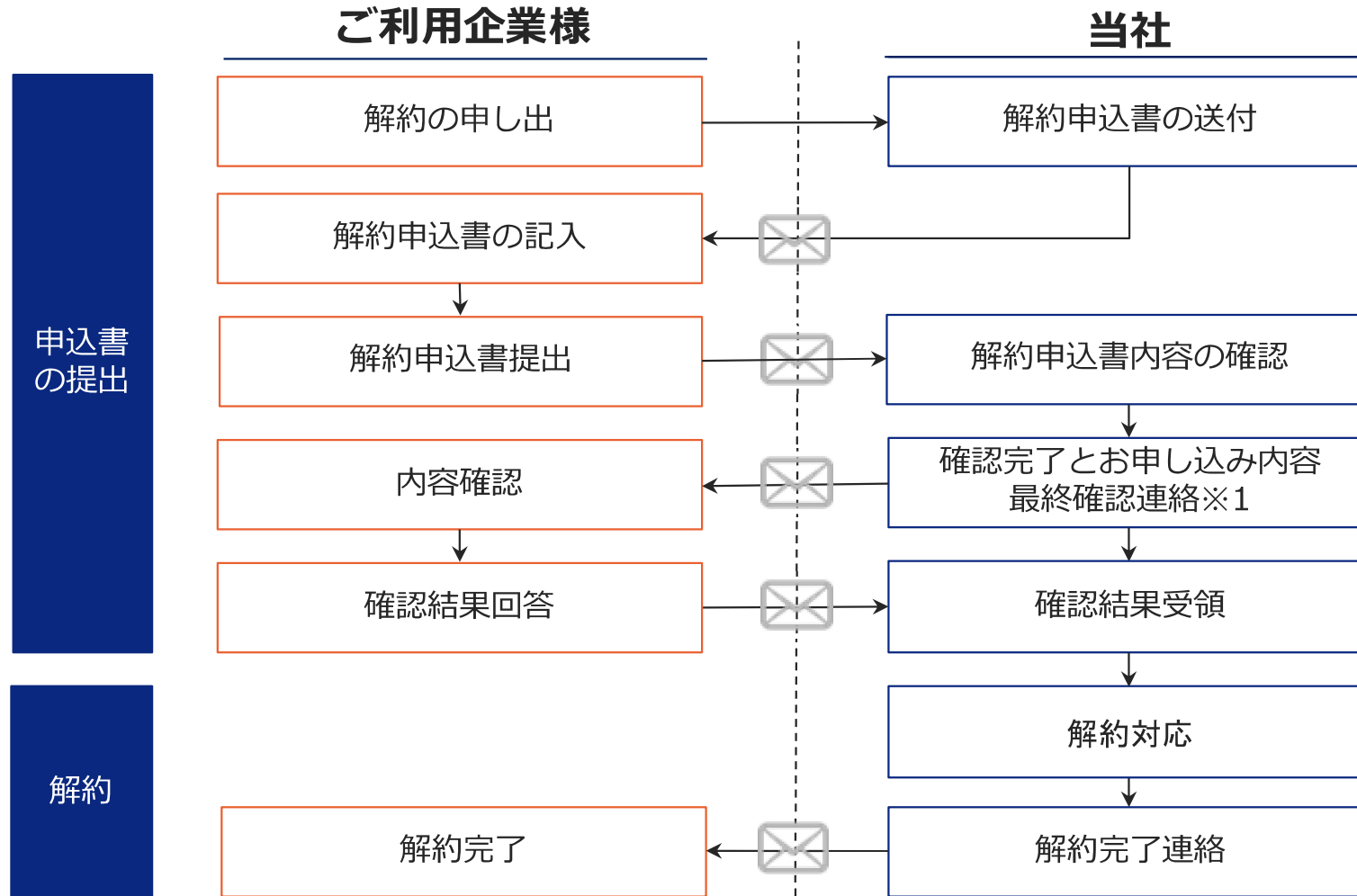
- 解約申込書

■ 解約後の注意事項

- SMSおよび+メッセージ配信はできません。
- 入稿 Portal のご利用はできません。
- 解約前に配信を行った場合でも、配信ログの確認はできません。

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。



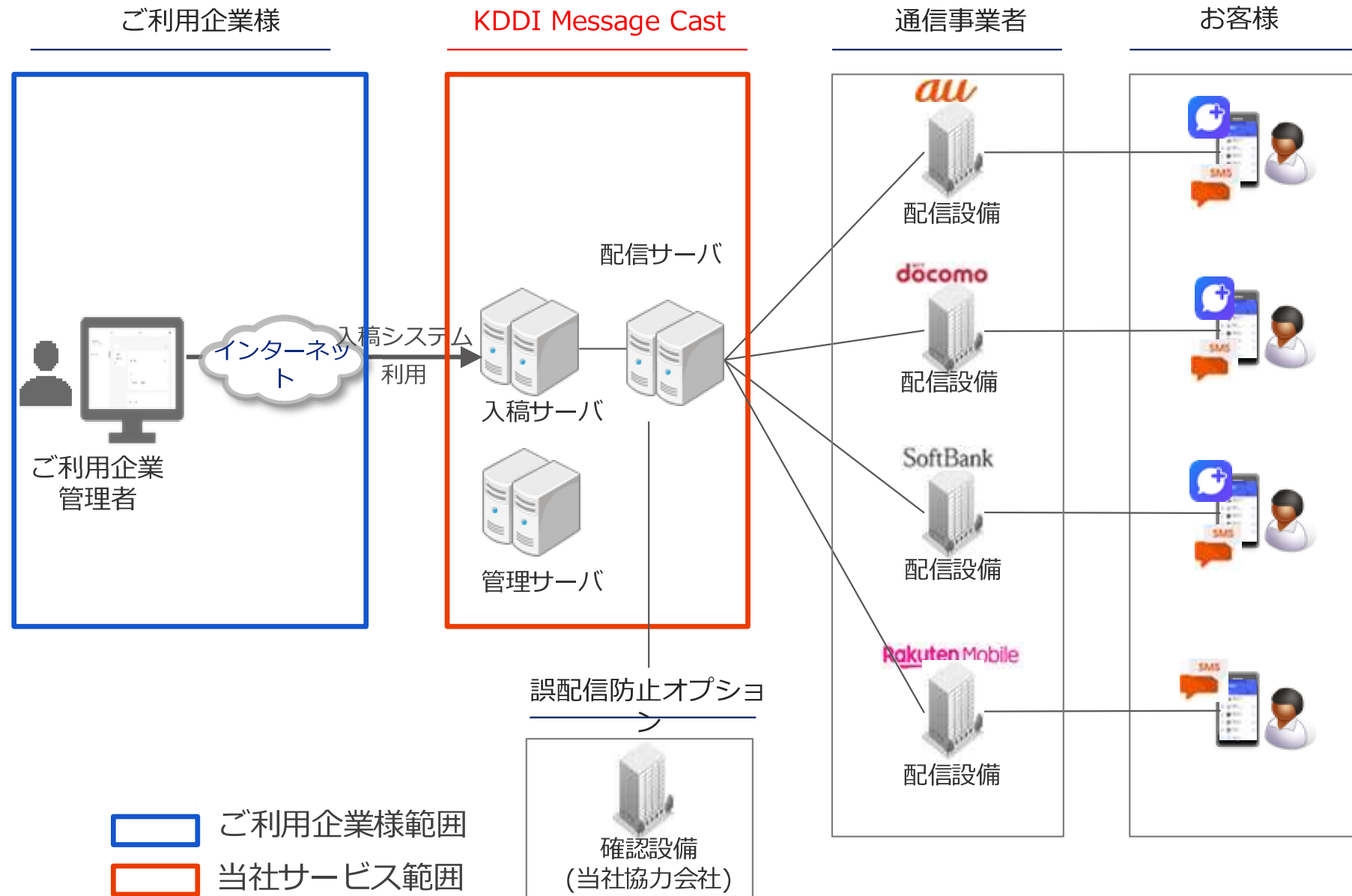
ご利用企業様：申込書記載のご担当者メールアドレス
当社：kmc-support@kddi.com

※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。

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

本サービスではご利用企業様の入稿システムから配信サーバ接続までをご提供いたします。



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"> 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-rcc-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お申し込みを含むサービス一般系の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"> ✓ 提供ドキュメントに関する内容 ✓ ご契約内容の変更 ✓ 設定変更 	<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"> ✓ 入稿ポータルへアクセスできない ✓ 一部画面がエラー ✓ 利用できない ✓ メッセージが届かない ✓ 障害報メールについて問い合わせしたい <p>※メッセージ入稿方法が分からない等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：障害お問い合わせメール例

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)	KDDIサービスコントロールセンター (cloud-rcs-support@kddi.com)
メール題名	【KDDI Message Cast】 【障害問合せ】 ○○○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担当</p> <p>株式会社XXXXのxxです。 以下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 アカウント利用企業名： アカウント名： ご担当者氏名： メールアドレス： ご連絡電話番号：</p> <p>【発生時間】 XX:XX～</p> <p>【利用状況】 ご利用環境：入稿ポータル</p> <p>【障害事象】 (ご参考例) 入稿ポータルへログインできない、画面動作がエラーとなる 配信・受信できない、配信が遅延する、一部端末へ届かない など</p>

4.3 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置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ので、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情報など、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にご確認ください。
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	サービスの仕様や管理画面の操作方法などよくあるご質問をFAQ形式でまとめております。 操作方法等でお困りの場合は、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。

4.4 保守・運用条件

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。 ※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。
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 ※誤配信防止オプションが起因の不具合のみ平日日勤帯（9時-18時）での復旧対応となります。	

4.4 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。

メール差出 (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(第一報)のお知らせ
メール本文	<p style="text-align: center;">『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>以上 お客様問い合わせ先: cloud-rcs-support@kddi.com</p>

4.4 参考：復旧通知メール例

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。

メール差出 (From)	networknews@mail.merchant.kddi.com
宛先(To)	ご契約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 style="text-align: center;">『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>以上 お客様問い合わせ先: cloud-rcs-support@kddi.com</p>

4.4 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。

メール差出 (From)	kmc-support@kddi.com
宛先(To)	ご契約企業様のご提出の障害時の連絡先
メール題名	KDDI Message Cast サービスメンテナンスのお知らせ [x月xx日xx:00～翌x:00]
メール本文	<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。</p> <p>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>以上</p> <p>お客様問い合わせ先: kmc-support@kddi.com</p>

KDDI

×



Supership