#### wiz-planners



### ECcall ご利用ガイド

https://eccall.co.jp

ご質問やお申し込みについて、お電話でも受け付けております。

#### **2** 03-4510-5958

受付時間 10:00~18:00 (土日祝日は除く)

2017/2/27 Ver.1.3



目次・・	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	1
ECcallとは	t	•••	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	2
お申し込み	みを	ェす	る	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	3
ログインな	হিব	する	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	4
管理画面	でく	フレ	ジ	ッ	ト	カ		ド	を	登	録	す	る	•	•	•	•	•	•	•	5
本人確認讀	書类	頁を	提	出	す	る	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	6
取引条件证	通矢	書	ற	送	付	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	7
電話番号到	発者	昏の	お	知	5	せ	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	8
電話番号な	をミ	ンヨ	ッ	プ	掲	載	後	に	入	電	が	あ	つ	た	際	の	流	れ	•	•	9
入電のお知	印と	5せ	· (	折	り	返	し	必	要	)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	10
入電のお知	印と	5せ	· (	折	り	返	し	不	要	)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	11
お問い合ね	0t	±の	表	示	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	12
お問い合ね	0t	±の	ス	テ	—	夕.	ス	処	理	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	13
お問い合ね	0t	±の	ス	テ	—	夕.	ス	処	理	後	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	14
過去のお	問し	合	わ	せ	管	理	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	15
請求一覧	• •	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	16
プランを変	変更	きす	る	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	17
オプション	ンを	ī変	更	す	る	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	18
登録情報る	を変	変更	す	る	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	19
対応時間な	をず	変更	す	る	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	20
サービスの	のま	3問	い	合	わ	せ	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	21

※赤字はよくある質問





#### すべてのネットショップに<mark>電話の鳴らない自由を</mark>

#### お客様からのお問い合わせ内容をマルチデバイス(PC/スマホ/タブレット)で 専用管理画面にてリアルタイムに確認できる持ち運び型、新感覚コールセンター



カートや決済サービス、物流などはすでに多くの会社様が存在し、 多くのショップオーナーさんが便利なサービスをお使いになられています。

しかし、お客様との重要なコミュニケーションツールの一つでもある電話の対応は どうでしょうか?どこにも頼まずショップオーナーさん自身で行っていることが ほとんどではないでしょうか。

ネットショップでコールセンターを持つことは「規模が大きくなってから…」と お考えの方に「電話の鳴らない自由」を低価格でお届けしたい。 そんな想いから「ECcall」は生まれました。









#### ECcall 新規申込

ウィズ・プランナーズ株式会社 ECcall会員規約書
\* は必須項目となります。

#### ご質問やお申し込みについて、お電話でも受け付けております。

#### ති 03-4510-5958

受付時間 10:00~18:00 (土日祝日は除く)





#### 申込後確認メール

○○ショップ様 この度はECcallへ情報登録いただき、誠にありがとうございます。 ECcallのお申し込みを受付け、お客様専用の管理画面をご用意いたしました。 以下のURLにアクセスし、メールアドレス認証を行うと登録が完了いたします。 https:// (※ URLは1回のみクリックしてください。) クリックでメールアドレス認証 【注意事項】 ・審査通過の場合は、「サービス開始のお知らせ」をメールにてお送 ※登録完了 ・ご不明な点がございましたら、下記へお問い合わせください。 ECcall受付センター メール: info-eccall@wiz-g.co.jp TEL: 03-4510-5958 アカウントを登録しました。 E **ECcall** 新規登録 ログイン メールアドレス Service Renewal 確認メールの再送はこちら Limited Campaign バスワード パスワードを忘れた場合はこちら □ ログイン状態を保持する 初期費用無料+キャッシュバック 7/23~8/31までにご契約頂いた方に限ります ログイン 専用管理画面へ



#### 管理画面でクレジットカードを登録する

#### 専用管理画面ページ(PC/スマートフォン/タブレット対応)





#### クレジットカードのご登録後、FAXで本人確認書類をお送りください。







#### 本人確認書類確認後にお申し込み時に登録された住所に郵送されます ※大切に保管してください

Sample

管理番号 123456

契約日 平成 29年〇月〇日

#### 取引条件通知書

当社:ウィズ・プランナーズ株式会社は〇〇様(株式会社〇〇様)より、ECCall 業務の委 任契約において、下記希望内容を承りました。

記

- 1、代行業務のプラン
   〇〇プラン
- 2、初期費用及び代行業務(消費税別)
  - (1)初期費用 金 〇〇円
  - (2)業務料 金 〇〇円

※但し、1ヶ月〇コール以内の受信業務の対価である

- (3) 超過業務料
   1ヶ月 ○コール超えた部分について
   1コール当り 金
- 3、支払方法

クレジットカード

- ・毎月のサービス利用料は、前払いとなっております。
- ・超過業務料については、次月に追加業務料を請求致します。
- 4、業務開始日(電話開通日) 平成 29 年〇月〇日
- 5、契約期間

最低契約期間は、3ヶ月となっております。

別途規約に定める当社所定の解約に準じた手続きがなされない限り、自動更新されます。

OOM



クリックで専用管理画面へ

<u>電話番号発番お知らせメール</u>

○○ショップ様

ECcall受付センターでございます。

電話番号を発番致しました。管理画面よりご確認ください。 https:// ※サービス開始日に電話が通じるようになります。

今後とも宜しくお願い申し上げます。

ECcall受付センター メール:<u>info-eccall@wiz-g.co.jp</u> TEL:03-4510-5958

ECcall ٩. ¥ 管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。 付与されている電話番号 お客様の電話番号は 03-XXXX-XXXX となっております 付与された電話番号を、特定商取引法に基づく表記に掲載する場合は以下の注釈を、 ださい。 ※記載の販売者個人情報は弊店契約企業のものです。取引時に請求があれば遅滞なく 発番された電話番号が表示される お問い合わせ一覧(未対応のお問い合わせを表示しています) ステータス 法人名 电話番号 日時 名前 0 🎔 f

お知らせ / 電話代行サービス規約 / 個人情報の取得に関する規約 / 特定商取引法に基づく表記 / 運営会社

サービスへのお問い合わせは 🕿 03-4510-5958 info-eccall@wiz-g.co.jp にてお受付しております。 受付時間 10:00~18:00(土日祝日は除く) Copyright @ wiz-planners Co., Ltd. All Rights Reserved.





あなたのショップのお客様

#### もしもし、○○ショップさんですか?

#### お電話ありがとうございます。 ○○ショップでございます。





商品の発送時期についてお伺いしたいのです。 まだ届いていなくて…

かしこまりました。 状況を確認し、担当者から折り返しお電話させていただきます。 お名前とお電話番号をお伺いさせていただいてもよろしいでしょうか。





#### よろしくお願い致します!〇〇と申します。 電話番号は、080-XXX-XXXです。 お昼が繋がりやすいです。

 ATTACH
 ATTACH

あなたのショップのお客様



入電メール(折り返し必要パターン) ※件名は「折り返し必要のご案内」

○○ショップ様 ECcall受付センターでございます。 管理画面よりお問い合わせ内容をご確認ください。 https:// ECcall受付センター クリックでお問い合わせ詳細へ メール: info-eccall@wiz-g.co.jp TEL: 03-4510-5958 🕒 ECcall ٤. ¥ 管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。 ← お問い合わせ詳細 日時 2017/02/27 11:05 名前 田中 法人名 ウィズ・プランナーズ株式 スマートフォンのみワンタッチで発信可能 電話番号 03-6850-2192

ステータス 要 お問い合わせ内容 高橋様宛に入電: 「要」の場合は折り返し希望 対応 ● 未対応 ● 対応済み



#### 入電メール(折り返し不要パターン) ※件名は「入電のご案内」

○○ショップ様

ECcall受付センターでございます。

管理画面よりお問い合わせ内容をご確認ください。 https://

ECcall受付センター メール:<u>info-eccall@wiz-g.co.jp</u> TEL:03-4510-5958 クリックでお問い合わせ詳細へ

C

🕒 ECcall

管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。

← お問い合わせ詳細





#### 最新かつ、オーナー様未対応のお問い合わせのみ表示

#### 管理画面トップ

Ģ	ECcall					€ ¥ 🛓 🕩
		管理画面の操作方	法が分からない等のご不明な点カ	ございましたら ご利用ガイ	「ド をご覧ください。	
お問	明い合わせ一覧 (主	たのお問い合わせを表	示しています)		対応済みのお問	い合わせはクレーアウトにて表示
	日時	名前	法人名	电話番号	ステータス	
20	017 <mark>/</mark> 02/27 11:05	田中	ウィズ・ブランナー…	03-6850-2192	不要	お問い合わせ詳細
	お問い合わせ内容	高橋極宛に入電がす	5りました。折り返し不要との	ことです。		
			0	f		
-			(×	10 1		1
		お如らせ / 電話代行り	ナービス規約 / 個人情報の取得に	関する現約 / 特定商取引法	記載づく表記 / 運営	会社
NGU NG NG NG NG NG NG NG NG NG NG NG NG NG NG	ボデーズ 293(#)     ボラからない等のご不明     ご利用ガイド をご覚くだ     バ     バ     バ     ボラかのお願い合わせはグ     のお聞い合わせを表示し	ロジアウト 取点がございまし さい、 レーアウトにて表示 ています)				
時 : 2017/ 前 : 田中 人名 : ウィ 諸黄号 : 03 テータス :	'02/27 11:05 ズ・ブランナーズ株式: 3-6850-2192 不要	会社				
<mark>お問い合</mark> わ 香様宛に入電 です。	お問い合わせ詳細 ) <b>せ内容</b> 」がありました。折り返		22-1-	フォン、タブ	レットから	も確認可能
	₫ ¥ f					



#### お問い合わせ詳細からオーナー様でステータス変更可能



🌜 ¥ 占 🕩

管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧くたさい。





#### お問い合わせのステータス処理後

6

🕒 ECcall

管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。



🕕 ECcall		
	🖸 🋫 f	
らご利用ガイトをご覧ください。	×	
ー お問い合わせ詳細		
日時 2017/02/27 11:16	お問い合わせは 🕿 03-4510-5958 info-eccall@wiz-g.co.jp にてお受付しております。 受付時間 10:00~18:00(土日祝日は除く)	
<b>名前</b> 佐藤	Copyright © wiz-planners Co., Ltd. All Rights Reserved.	
<b>法人名</b> 佐藤岡軍		
<b>南話番号</b> 03-6850-2192		
<b>ステータス</b> 不要		
<b>お問い合わせ内容</b> 山﨑様宛に佐藤様よりお電話ありました。折 り返し不要とのことです。		
<b>対応</b> ● 未対応		
◎ 対応済み	スマートフォン、タブレットからもステータス可能	
対応状況を更新		
@ ♥ f ^		14
	copyright (C) 2016 wiz-planners Co.,Ltd. All rights reserved	



#### 問い合わせ管理で過去のお問い合わせを管理

#### ECcall

נ ¥ 🚨 🗈

管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。

#### お問い合わせ一覧(全てのお問い合わせを表示しています)

対応済みのお問い合わせはグレーアウトにて表示

日時	名前	法人名	電話番号	ステータス	
2017/02/27 11:05	田中	ウィズ・ブランナー…	03-6850-2192	不要	お問い合わせ詳細
お問い合わせ内容	高橋様宛に入電があ	ちりました。折り返し不要とのこ	ことです。		

	0 🎔 f
위 	A
	お知らせ / 電話代行サービス規約 / 個人情報の取得に関する規約 / 特定商取引法に基づく表記 / 運営会社
	サービスへのお問い合わせは 🕿 03-4510-5958 info-eccall@wiz-g.co.jp にてお受付しております。
	受付時間 10:00~18:00(土日祝日は除く)
	Copyright 🕲 wiz-planners Co., Ltd. All Rights Reserved.





#### カード情報の変更、プランアップを管理画面内で完結





## ● ECcoll ● ¥ ● ● ● ● ● ● ● ⑦ ● ⑦ ● ⑦ ● ⑦ ● ○ ● ♥ ● ● ● ♥ ● ● ● ● ● ● ● ♥ ● <

#### 変更前

今月の契約プラン	今月の契約オプション
ライト	

#### 変更後

料金表はこちら



#### 確認メール

#### ○○ショップ様

大変お世話になっております。 ECcall受付センターでございます。

ブラン変更が完了しましたので管理画面よりご確認ください。 <u>https:/</u> ※次回の更新月にてご変更となります。

今後とも、よろしくお願いたします。

ECcall受付センター メール:<u>info-eccall@wiz-g.co.jp</u> TEL:03-4510-5958





料金売けてちら

管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。

#### ← プラン・オプション変更

#### 変更前

今月の契約プラン	今月の契約オプション
ライト	レンタルアドレス

#### 変更後

14110-000

#### ◎ エコノミー ◎ ライト ◎ プラス

登録する

# オプションの変更 レンタルアドレス 契約中 解約する 確認メール プランダウン/解約については & 03-4510-5958 にできませんの オプションの申し込み/解約可能

#### ○○ショップ様

大変お世話になっております。 ECcall受付センターでございます。

レンタルアドレスのお申し込みを受付ました。 下記、URLより手続きを行ってください。 https://

今後とも、よろしくお願いたします。

ご不明な点がございましたら電話でもお問い合わせ頂けます. 何卒、よろしくお願い申し上げます。

ECcall受付センター メール: info-eccall@wiz-g.co.jp TEL: 03-4510-5958



#### ECcall

管理画面の操作方法が分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。

#### 登録情報を変更する

**%** ¥

アカウント 設定

メールアドレス	
	into-eccan@wiz-g.co.jp
現在のパスワード	
新しいバスワード	•••••
新しいパスワード(確認用)	
業態	● 法人 ◎ 個人
法人名	ウィズ・ブランナーズ株式会社
友前	
100	ウィズ ブランナーズ
名前(カナ)	ウィズ ブランナーズ
お電話番ち	03-4510-5958
ケイト情報	
サイト名	
お電話の一次受けの名乗り方となります 「お電話ありがとうございます。○○で す。」の○○の部分となります。	
サイト名(カナ)	
15110/00438955	ウィス・ノランナースカフシキカイシャ
サイトURL	https://wiz-planners.co.jp
	更新する

	ちたまが分からない等のご不明な点がございましたら ご利用ガイド をご覧ください。	
ウント設定		
お客様情報		
メールアドレス		
	info-eccall@wiz-g.co.jp	
羽左へパフロード		
現在のハスリート		
新しいパスワード		
新しいパスワード (確認用)		
業態	● 法人 ◎ 個人	
T I B		
$\sim$		
$\sim \sim \sim$		
$\sim$		
$\sim$		
$\sim$		
サービス申込情報		
サービス申込情報		
サービス申込情報       現在の契約プラン		
サービス申込情報 現在の契約プラン	57h	
サービス申込情報       現在の契約プラン       現在の契約オプション	ライト レンタルアドレス	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	- ライト レンタルアドレス 月 : 10:00 ~ 17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプシヨン 対応希望曜日、時間	- ライト レンタルアドレス 月: 10:00 ~ 17:00 火: 10:00 ~ 17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	- ライト レンタルアドレス 月:10:00 ~ 17:00 火:10:00 ~ 17:00 水:10:00 ~ 17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	- ライト レンダルアドレス 月: 10:00 ~ 17:00 火: 10:00 ~ 17:00 水: 10:00 ~ 17:00 木: 10:00 ~ 17:00 木: 10:00 ~ 17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	ライト レンタルアドレス 月:10:00~17:00 火:10:00~17:00 水:10:00~17:00 木:10:00~17:00 金:10:00~17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	ライト レンタルアドレス 月:10:00~17:00 火:10:00~17:00 水:10:00~17:00 木:10:00~17:00 本:10:00~17:00 ★:10:00~17:00 士:10:00~17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	ライト レンタルアドレス 月: 10:00 ~ 17:00 火: 10:00 ~ 17:00 水: 10:00 ~ 17:00 木: 10:00 ~ 17:00 ★: 10:00 ~ 17:00 量: 10:00 ~ 17:00 日: 10:00 ~ 17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	ライト レンダルアドレス 月 : 10:00 ~ 17:00 火 : 10:00 ~ 17:00 水 : 10:00 ~ 17:00 素 : 10:00 ~ 17:00 素 : 10:00 ~ 17:00 量 : 10:00 ~ 17:00 日 : 10:00 ~ 17:00	
サービス申込情報 現在の契約プラン 現在の契約オプション 対応希望曜日、時間	- ライト レンタルアドレス 月:10:00~17:00 火:10:00~17:00 火:10:00~17:00 木:10:00~17:00 社:10:00~17:00 日:10:00~17:00 日:10:00~17:00	
サービス申込情報         現在の契約プラン         現在の契約オプション         対応希望曜日、時間	ライト レンタルアドレス 月 : 10:00 ~ 17:00 火 : 10:00 ~ 17:00 火 : 10:00 ~ 17:00 秋 : 10:00 ~ 17:00 ★ : 10:00 ~ 17:00 社 : 10:00 ~ 17:00 日 : 10:00 ~ 17:00 日 : 10:00 ~ 17:00 日 : 10:00 ~ 17:00	更につい



ECcallに関するお問い合わせは下記にお願い致します。

▼受付時間 10:00~18:00(土日祝日は除く)

▼電話番号 03-4510-5958

▼メールアドレス info-eccall@wiz-g.co.jp

Facebookメッセージでもお問い合わせを受け付けております。 ▼ECcall <u>https://www.facebook.com/eccall.jp/</u>