

リモート接客・遠隔接客システム

TimeRep

導入社数
100社
突破

総通話数
80万件
超

総通話時間
13万時間
超



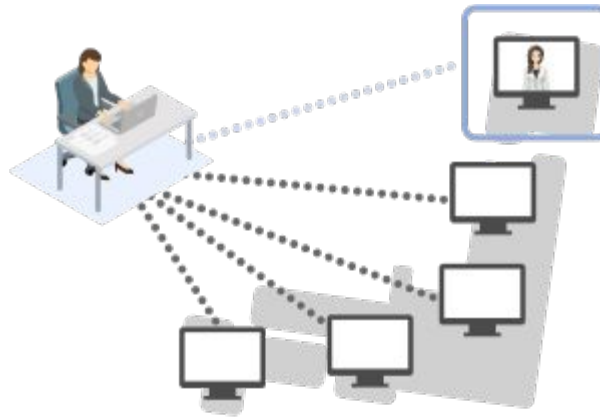
リモート接客システム「TimeRep（タイムレップ）」とは

「省人化・無人化」による店舗運営のスマート化と、
有人接客による「高い顧客体験」を実現する接客プラットフォーム

必要なタイミングで
どこからでもリモートで接客



1人で複数店舗をカバー
リソース効率を最大化



有人対応とシナリオを組み合わせ
生産性をさらに向上



リモート接客は単なる対面接客の代替手段ではなく 現場が抱える運営課題を解決するソリューションツールです

人件費や店舗運営コストの上昇が
収益を圧迫している



最小人数での店舗運営による 収益力の強化

省人化・無人化での店舗運営によって収益力のある店舗づくりを実現します。

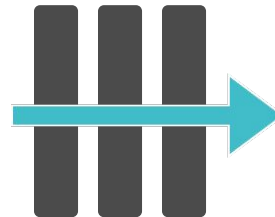
必要な人員数を配置できていない



人手不足の解消

全国どこいても接客ができるようになるため、採用できる人材の対象が拡大します。
人手不足の解消につながるとともに、採用コストの効率化にもつながります。

店舗によって
接客品質のばらつきがある



接客品質の均一化

必要な経験やスキルを持つスタッフを、全国どこでも接客できるようにすることで、安定した接客品質を維持します。

生活環境の変化により
発生する離職を抑止したい



多様な働き方の推進による 人材定着

プライバシーを保ちながら多様な働き方を実現します。店舗勤務が難しい場合でも自宅で接客ができるようになります。

TimeRepをご利用いただき、効率的な店舗運営を実現いただいております

活用方法

店舗の
無人営業

一部曜日の
無人営業による
定休日設定

一部時間の
無人営業による
時短営業

他拠点からの
接客サポートによる
機会損失の抑止

現地・リモートでの
業務切り分けによる
運営効率化

導入事例

不動産カウンター



イオンモール様

保険カウンター



保険見直し本舗様

ショールーム



クリナップ様

ホテル



日本ホテル様

空港



福岡国際空港様

自治体



尼崎市様

自治体



埼玉県様

観光案内所



伊勢市様

多くの企業様に導入いただいております



イオンハウジング



and more...

TimeRepが選ばれるポイント

スムーズな導入と導入成果の最大化を後押しする6つのポイント

運営体制構築

専用機材不要
PCやタブレットなど
あらゆるデバイスに対応



システム提供から
コンタクトセンター運営まで
ワンストップでご支援



システム構築

ブランドイメージを保ち
ユーザー体験を最大化させる
オーダーメイドでのUI構築



オペレーションの最適化を実現
個別カスタマイズ ※別途見積 にも対応



運用・改善

多角的なデータ取得
接客品質と運用効率の
継続的な改善を実現



導入設計から運用改善まで
充実のサポート体制



機能一覧

接客機能



画面共有

オペレーターのPC画面やファイルをお客様に共有。視覚的にわかりやすいご案内が可能です。



テキスト通知

通話中にオペレーターからお客様へテキストメッセージを送信できます。



接客メモ

あらかじめ設定した項目を接客中・後に対応履歴として登録することができます。



アンケート

接客の満足度評価を5段階でお客様に入力いただくことができます。



通話転送

一度受けたコールを切らずに、別のオペレーターへ転送できます。



スタッフ間通話

3者間通話時、お客様側に両オペレーターの音声を届けることなく、会話ができます。



3者間通話

通話中に別のオペレーターを招待し、三者間での通話が可能です。



カメラ切替

手元カメラなど別のカメラを設定し、通話中に切り替えられます。



リアルタイム翻訳

100言語以上に対応。通話画面に翻訳テロップを表示します。
***オプション機能**



ビジュアルシナリオ

あらかじめ作成したシナリオページを表示し、お客様が自由に操作することで、問い合わせの一部自動化をすることができます。



モニタリング

設置されているカスタマー端末のカメラからリアルタイムで設置場所の状況確認ができます。



声掛け

オペレーターからカスタマー端末へ接続を行い、通話を行うことができます。



来店通知

カスタマー端末の前で、人を検知してオペレーターに通知します。



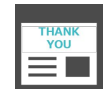
通話前の同意取得

通話に移る前に、免責事項や注意事項を表示し、同意を得た場合のみ通話に進むことができます。



ゲストリンク

ログインが不要なゲストURLをご利用いただけます。自社のWebサイトへ埋め込むことも可能です。



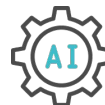
サンクスページ

ゲストリンクでの通話終了後にサンクスページを表示させることができます。



LINE連携

通話履歴とユーザーIDの連携、管理画面からお客様のLINEアカウントへのメッセージ送信。



自動応答

TimeRepとAIソリューションを連携することによる、問い合わせ対応の自動化。***オプション機能**

機能一覧

接客データ管理



ダッシュボード

店舗、時間、スタッフごとの稼働状況をグラフで分かりやすくご覧いただくことができます。



通話履歴

管理者はオペレーターの全通話履歴を確認できます。



CSVダウンロード

通話履歴、シナリオ履歴のデータをCSVでダウンロードできます。



録音録画

通話内容の録画・録音を行います。



トラフィック計測

ゲストリンクに対してアクセスされた履歴情報の閲覧。



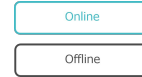
通話内容の文字起こし

通話内容を自動で文字起こしをし、データ保管します。

***オプション機能**

2026年内 実装予定

運用・管理機能



ステータス管理

オペレーター・カスタマーのログイン状況や通話状況をリアルタイムでご確認いただけます。



対応者の自動振分

お客様のお問合せ内容に応じて、対応スタッフを事前に振り分けることができます。



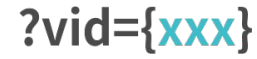
オフライン通知

アカウント状況を継続的にチェックし、オフラインになった際は、管理者にメールで通知します。



スリープモード

TimeRepのON/OFFを店舗毎に時間指定することができます。



パラメーター設定

ゲストリンクのURLを設定する際に任意のパラメータ値を設定し、通話履歴に任意のパラメータ情報を出力することができます。



多要素認証

ID/パスワードに加え、認証アプリで発行されるワンタイムパスワードを入力してログインの設定ができます。

2026年内 実装予定



通話内容のAI要約

テキスト化された通話内容を自動的に分析し、文章の要約します。

***オプション機能**

2026年内 実装予定



API / データ連携

自社で利用しているアプリ等とTimeRepとのデータ連携

***個別対応**



IPアドレスでのアクセス制限

有効なIPアドレス以外からのアクセスを禁止することができます。



位置情報(GPS)でのアクセス制限

指定エリアから離れた場所からのアクセスを禁止することができます。

充実のサポート体制

導入時はもちろん 運用開始後も、これまで培ってきた企画・運用のノウハウを活かし、
安定運用・導入効果の最大化 を伴走サポート

運用サポート

運用設計

導入先の業務フローに沿ったTimeRepの機能活用のご提案。運用開始までのスケジュールやToDoの設計。

導入サポート

TimeRepのスムーズな導入を支援。

- ・操作レクチャー
- ・機材設置 *オプション
- ・機材キッティング *オプション

活用サポート

運用目標達成のための伴走サポート、事例・トレンド情報の提供。

運用改善

課題の洗い出し、対策の考案を通じてオペレーションをブラッシュアップ。

問い合わせサポート

サポートサイト

- ・マニュアルダウンロード
- ・FAQ、活用記事の掲載
- ・アップデート・障害アナウンス
- ・フォームでの問い合わせ

電話 / メール

- ・各種問合せ窓口
- ・不具合時の切り分け/一次対応

Slack（専用チャンネル）

- ・各種問合せ窓口
- ・不具合時の切り分け/一次対応

トラブル対応

リモートアクセス保守

*有償サポート

遠隔での状況確認や保守作業。

*指定ツールのインストールが必要です。

オンサイト保守（全国対応）

*有償サポート

作業員が現場に駆け付け、不具合調査や機器交換を実施。

*当社からのレンタル・納品機材のみのご対応となります

料金プラン

お話を伺いしながら、ご利用方法に応じて最適な料金プランをご提案いたします。

スターター

まずは気軽に始めたい

初期費用

200,000円～

月額

25,000円

*年間プランの場合

スタンダード

基本機能が揃った
エントリープラン

初期費用

200,000円～

月額

45,000円

*年間プランの場合

プロフェッショナル

設置台数が増えるほどお得
3店舗以上での利用に最適

初期費用

200,000円～

月額

100,000円

*年間プランの場合

※ 初期費用/月額費用には、TimeRepをご利用いただくにあたり必要な通信料金や機材費用は含まれておりません

※ 表示価格はすべて税抜きとなります

1か月間 無料でお試しいただけます

オプション機能を含む すべての機能が ご利用いただけます

オプション機能（録音録画・AIリアルタイム翻訳）を含む、すべての機能を1ヶ月無料でお試しいただけます。

アカウント発行数やログイン数に制限はございません。

トライアル終了後に 本契約への自動移行は ありません

お申し込み時にお支払い情報の登録はございません。

また、トライアル期間終了後に、本契約に自動で移行することはありません。

作成したデータは 本契約時にも ご利用いただけます

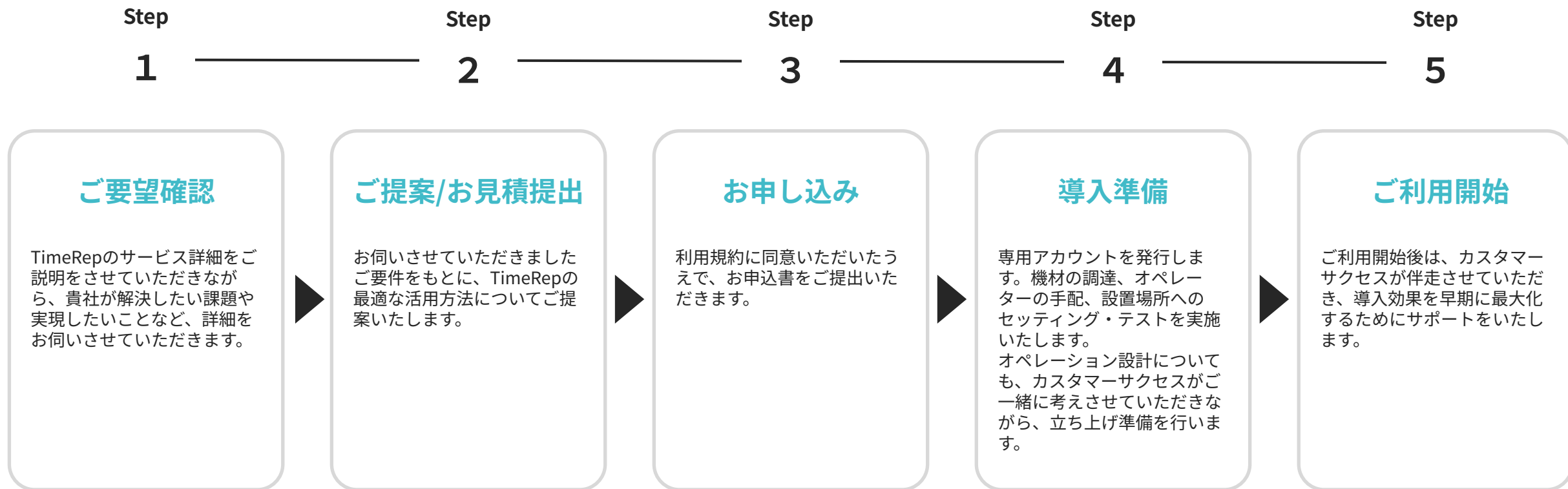
トライアル期間中に作成したデータは、本契約後もそのままご利用いただけます。



*無料でのご提供はTimeRepシステム環境のみとなり、業務設計や初期設定代行、トップページデザインなどの導入支援、ご利用いただくにあたり必要な機材や通信環境のご提供は含まれておりません。

ご利用開始までの流れ

お申し込み後、2～4週間程度でご利用いただけます



よくあるご質問

Q. 無料トライアルはありますか？

A. TimeRepのオプション機能を含む、すべての機能を1ヶ月無料でお試しいただけるプランがございます。

Q. TimeRepを利用するために専用機材の購入は必要ですか？

A. 当社からの専用機材の購入などは必要ございません。
TimeRepはWEBブラウザ上で利用するシステムをなっているため、インターネットが使えるPC、タブレット、スマホなど、あらゆるデバイスに対応しています。
そのため、一定のスペック要件を満たしてありましたら、すでにご所有のデバイスですぐに使っていただくことが可能です。

Q. アバターはどのようなものがありますか？また、オリジナルアバターの製作は可能ですか？

A. 様々な年代・性別の方がお使いいただけるよう10種類のデフォルトアバターをご用意しております。
また、各企業様のイメージに併せたオリジナルアバターの製作も可能です。（別途御見積）

Q. リモート接客を実施するスタッフの採用・教育・管理も、おまかせすることはできますか？

A. 接客スタッフの手配から教育、オペレーションの実行まで業務委託で受託することが可能です。

お問合せ

具体的な説明やデモの依頼についてお気軽にご連絡ください

フォームでのお問い合わせ



問い合わせ

電話でのお問い合わせ



050-3186-4820

(平日9:00~18:00)

デモ依頼



日程調整



株式会社UsideU (株式会社ヒト・コミュニケーションズグループ)

住所 〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-9-6 株式会社ヒト・コミュニケーションズ内

設立 2017年6月

代表取締役 貴島 慎也

事業内容 リモート接客システム「TimeRep (タイムレップ)」の開発・販売