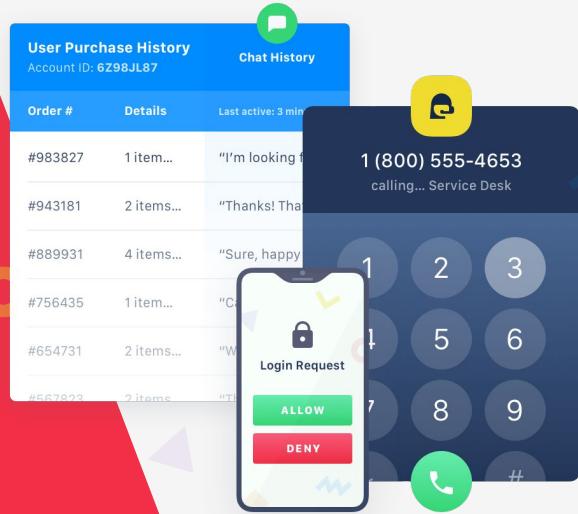




ワクチン接種に関する国内動向から見る、 コミュニケーションの役割と活用方法

Twilio Japan 合同会社
2021年7月8日





明日7/9(金)にお送りするお礼メールにて
アンケートのご用意がありますので、
講演資料請求の旨を記載ください。

ピープリティクス奥西様のIVRyサービスに関する
ご講演資料、Twilioの講演資料、
いずれも後日、展開可能です。





Legal disclaimer・法的免責事項

This presentation and the accompanying oral presentation contain forward-looking statements. All statements other than statements of historical fact contained in this presentation, including statements as to future results of operations and financial position, planned products and services, business strategy and plans, objectives of management for future operations of Twilio Inc. and its subsidiaries ("Twilio" or the "Company"), market size and growth opportunities, competitive position and technological and market trends, are forward-looking statements. In some cases, you can identify forward-looking statements by terms such as "expect," "plan," "anticipate," "intend," "target," "project," "predict," "potential," "explore" or "continue" or the negative of these terms or other similar words. Twilio has based these forward-looking statements largely on its current expectations and assumptions and on information available as of the date of this presentation. The Company assumes no obligation to update any forward-looking statements after the date of this presentation, except as required by law.

The forward-looking statements contained in this presentation and the accompanying oral presentation are subject to known and unknown risks, uncertainties, assumptions and other factors that may cause actual results or outcomes to be materially different from any future results or outcomes expressed or implied by the forward-looking statements. These risks, uncertainties, assumptions and other factors include, but are not limited to, those related to the Company's business and financial performance, the Company's ability to attract and retain customers, the Company's ability to develop new products and services and enhance existing products and services, the Company's ability to respond rapidly to emerging technology trends and adapt to adverse changes in general economic or market conditions, the Company's ability to comply with modified or new industry standards, laws and regulations applying to its business, the Company's ability to execute on its business strategy, the Company's ability to compete effectively and the Company's ability to manage growth. Moreover, the Company operates in a very competitive and rapidly changing environment, and new risks may emerge from time to time. It is not possible for the Company to predict all risks, nor can the Company assess the impact of all factors on its business or the extent to which any factor, or combination of factors, may cause actual results or outcomes to differ materially from those contained in any forward-looking statements the Company may make.

This presentation also contains estimates and other statistical data made by independent parties and by the Company relating to market size and growth and other industry data. These data involve a number of assumptions and limitations, and you are cautioned not to give undue weight to such estimates. The Company has not independently verified the statistical and other industry data generated by independent parties and contained in this presentation and, accordingly, it cannot guarantee their accuracy or completeness. In addition, projections, assumptions and estimates of its future performance and the future performance of the markets in which the Company competes are necessarily subject to a high degree of uncertainty and risk due to a variety of factors. These and other factors could cause results or outcomes to differ materially from those expressed in the estimates made by the independent parties and by Twilio.

This presentation also includes certain non-GAAP financial measures. These non-GAAP financial measures are in addition to, and not as a substitute for or superior to measures of financial performance prepared in accordance with GAAP. There are a number of limitations related to the use of these non-GAAP financial measures versus their nearest GAAP equivalents. For example, other companies may calculate non-GAAP financial measures differently or may use other measures to evaluate their performance, all of which could reduce the usefulness of the Company's non-GAAP financial measures as tools for comparison. The Company has provided a reconciliation of those measures to the most directly comparable GAAP measures, which is available in the appendix.

For further information with respect to Twilio, we refer you to our most recent quarterly report on Form 10-Q filed with the SEC. In addition, we are subject to the information and reporting requirements of the Securities Exchange Act of 1934 and, accordingly, file periodic reports, current reports, proxy statements and other information with the SEC. The final prospectus and these periodic reports, current reports, proxy statements and other information are available for review at the SEC's website at <http://www.sec.gov>.



本日セッションの構成



プロダクトマーケティング担当
正木 寛人



株式会社 Peoplytics (ピープリティクス)
代表取締役/CEO
奥西 亮賀 様



Twilio, Inc. [トウイリオ・インク]

創業

2008年3月

本社

米国、サンフランシスコ

CEO

ジェフ・ローソン

売上 (直近 2020年度 ^{*1})

米ドル 17.6億 (約1,800億円 ^{*2})

従業員数

5,482名 (2021年3月末時点)

株式

ニューヨーク証券取引所 (シンボル 'TWLO')





Twilio Japan 合同会社 [トウイリオ・ジャパン]



営業開始

2019年8月

オフィス所在地

東京都 渋谷区 (新宿駅 東南口 直結)

代表執行役社長

今野 芳弘

Twilioについて

創業2008年3月。Twilioはプログラム可能な次世代コンタクトセンタープラットフォーム「Twilio Flex」やお客様の属性や状況に応じてEメールを配信するプラットフォーム「SendGrid」、2要素認証をサポートする「Verify」、音声、SMS、チャット、ビデオなど様々なコミュニケーション機能を備えたアプリケーション構築に便利なAPIなど多くのイノベーションに不可欠なサービスを多数提供しています。

Twilio Japan合同会社では、これらの強靭なAPIを直販ならびにパートナー様経由でお客様にご提供/サポートしており、多くの日本国内のお客様にご採用いただいております。

主要パートナー(敬称略/50音順)

[リセラーパートナー]

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社、株式会社NTTデータ、株式会社KDDI
ウェブコミュニケーションズ、株式会社サーバーワークス、株式会社テラスカイ、
クラスメソッド株式会社

[コンサルティングパートナー]

ウルシステムズ株式会社、NTTコミュニケーションズ株式会社、株式会社NTT
データ・スマートソーシング、株式会社パウンド4テクノロジー



Twilio って～巻の声～

①

[REDACTED] · Dec 23, 2019

...

ありがとうございます！

「#Twilio」を使えば、簡単に自動架電やIVRを作れますよ。

例えば、なくなる→自動音声架電→ガイダンスに従いお客様が番号プッシュ→発送準備みたいに、なくなったときの確認電話などにも利用できそう。

②

[REDACTED] · May 18

...

僕の願いの大半はTwilio-video-SDKを使えば解決することはわかったんだけど。

ドキュメントどこなんだ？

Qiitaとかクイックスタートとかその辺に乗ってるコードを適当に改変したら作れるんだけど1次情報がほしいという。

③

[REDACTED] · Dec 12, 2020

...

Twilio Verifyを使えば二要素認証が実装結構簡単に実現できそうというとか

[REDACTED] · May 11, 2020

...

決済はStripeで、メールはSendGridで、電話SMSはTwilioで、認証はAuth0で、監視はDatadog、、、とかなり色々揃ってきてますもんね。

⑤

それでもまだまだ自前で作ろうという人は多いですが。。

④

[REDACTED] · Apr 27, 2020

...

横から失礼します。

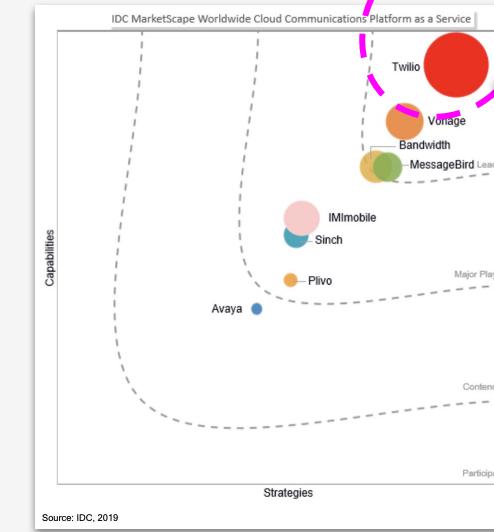
TwilioのClientを使えば、モバイルもweb全てのプラットフォームで楽々、通話実装できますよ！

1分1円くらいかかりますが、完全従量課金制です。



業界におけるTwilioの評価 (IDCレポート例)

IDC MarketScape Worldwide Communications Platform as a Service Vendor Assessment

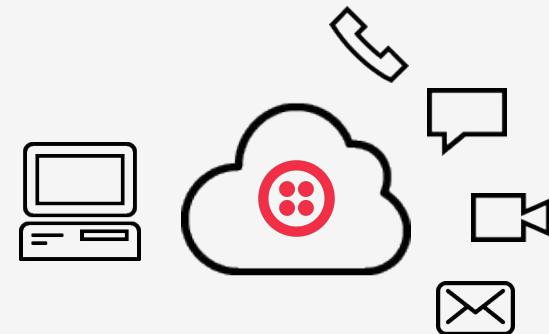


※2020年は単純にコロナ禍の関係でレポートがスキップされたものだと思います



Twilio [トウイリオ]

様々なコミュニケーションチャネルを、クラウドを介して
プログラム可能な状態で利用できるよう整備した
顧客エンゲージメント向けの基盤・サービス



1000万人超
の規模の開発者コミュニ
ティーがご利用

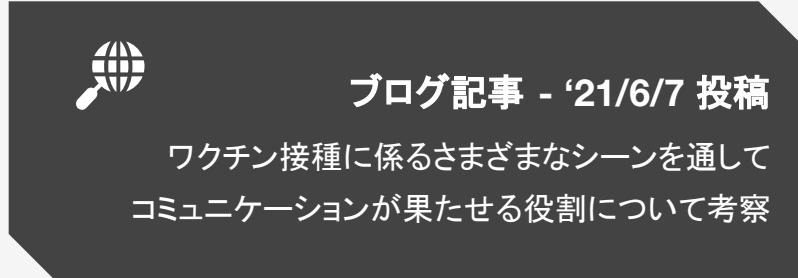


23万社超
ものお客様企業が
ご利用



180ヶ国以上
のお客様が
ご利用

本ウェビナーの背景





本ウェビナーのねらい



もう少し一般化して..

- 日々の業務プロセスの中で、組織の側から見て、**コミュニケーション**を効果的に活用することで業務効率化できる余地が思ったよりありそうだが、具体的にはどの部分だろう..
- 顧客や市民の立場から見た、もっとエフォートレスで、期待値を(少し)上回るユーザ体験の提供が、実はちょっとした**コミュニケーション**の活用を通して可能ではないだろうか..

という問題意識に“変換”し、ワクチン接種に係る各種オペレーションという“レンズ”を通して、**コミュニケーション**が皆さまの業務視点で果たせる役割を考察するキッカケとなれば..

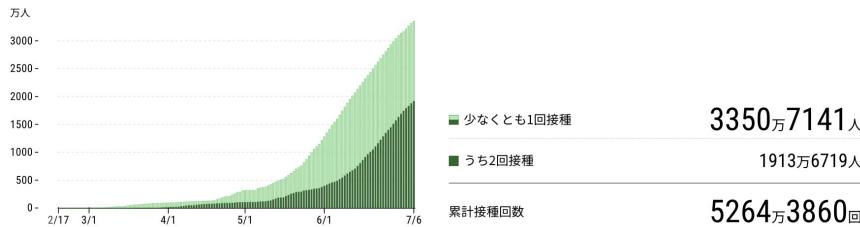


[参考] 国内のワクチン接種状況 [7/6(火)時点]

国内のワクチン接種人数

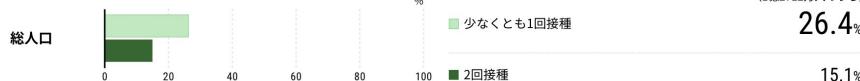
(7月6日時点)

接種人数の推移

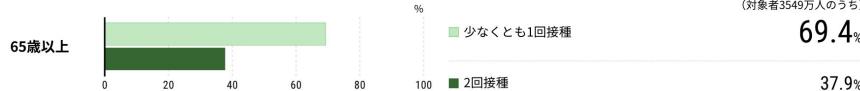


接種した人の割合

(7月6日時点)



(7月6日時点)



より多くの人が接種している場合がある

<https://vdata.nikkei.com/newsgraphics/coronavirus-japan-vaccine-status/>

1日あたり接種回数

(7月6日時点)

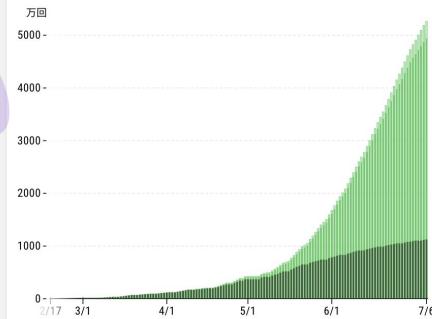
1回目 2回目 接種回数の7日移動平均



累計接種回数

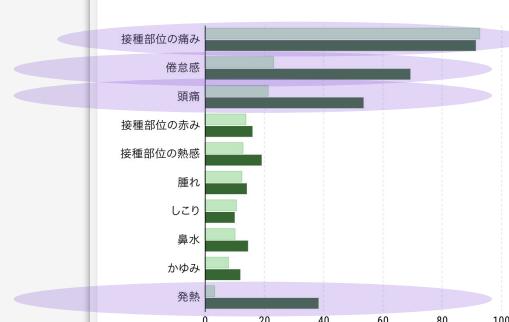
(7月6日時点)

医療従事者 65歳以上 64歳以下・不明



(6月23日公表分。先行接種の1回目接種後8日以降に回収した1万9742人と2回目接種の1万9414人を対象とした、国の研究班による健康調査の中間報告。重複あり)

1回目 2回目

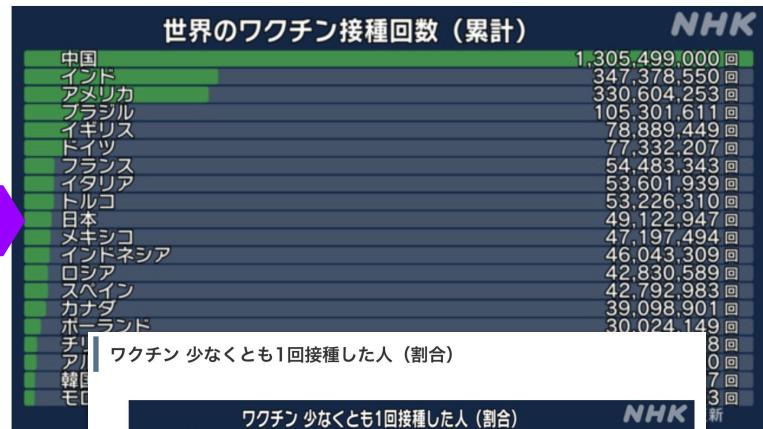


6/13までに報告された接種後の死亡は277件。100万人接種あたり16.2件、100万回接種あたり11.9件になる。専門家は272件について「ワクチンと症状名との因果関係が評価できない」、2件は「ワクチンと症状名との因果関係が認められない」、残り3件は症状ごとに「評価できない」または「認められない」としている。

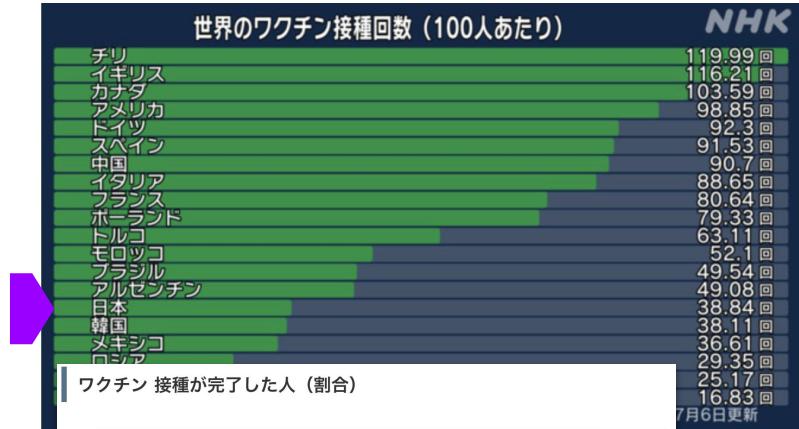


[参考] ワクチン接種状況～国内 vs グローバル [7/5(月)時点]

世界のワクチン接種回数（累計）

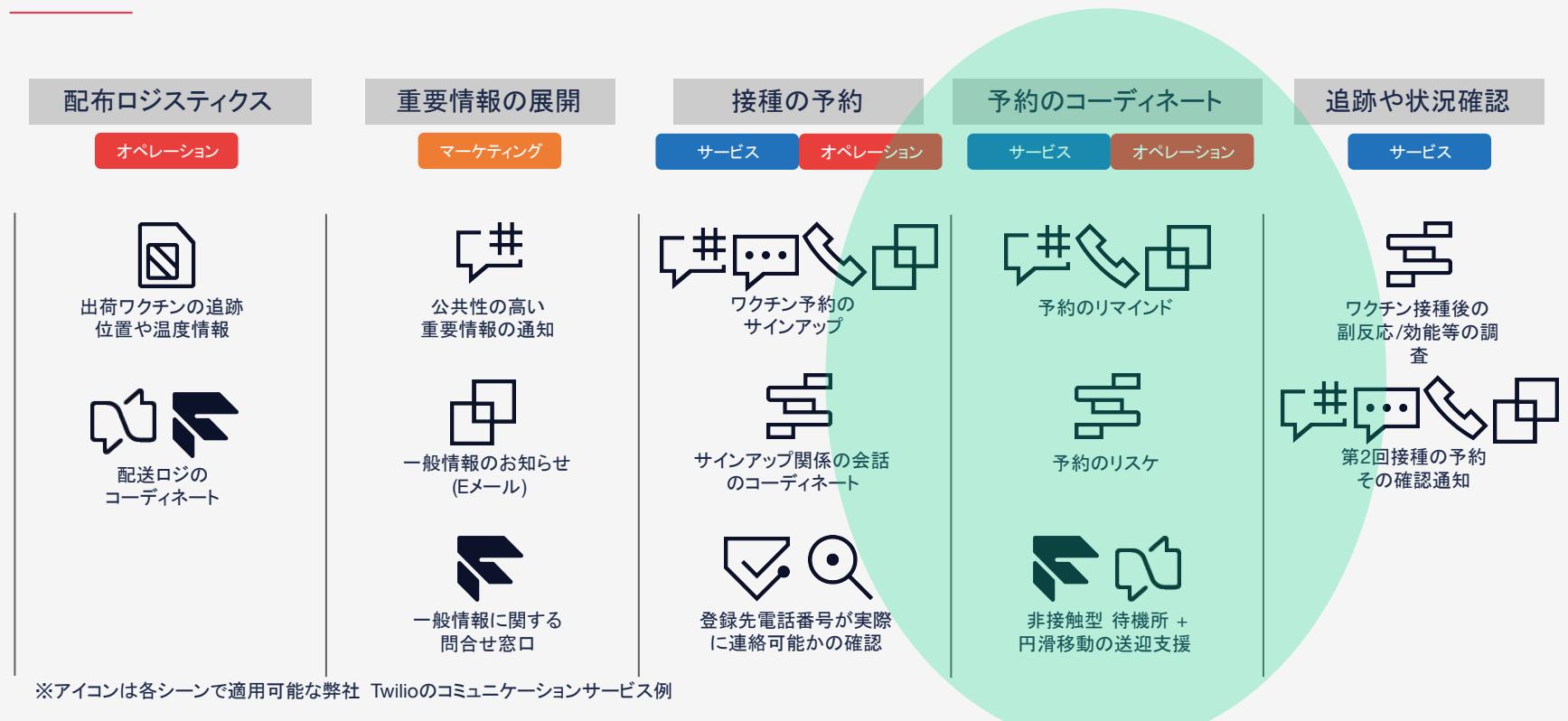


世界のワクチン接種回数（100人あたり）



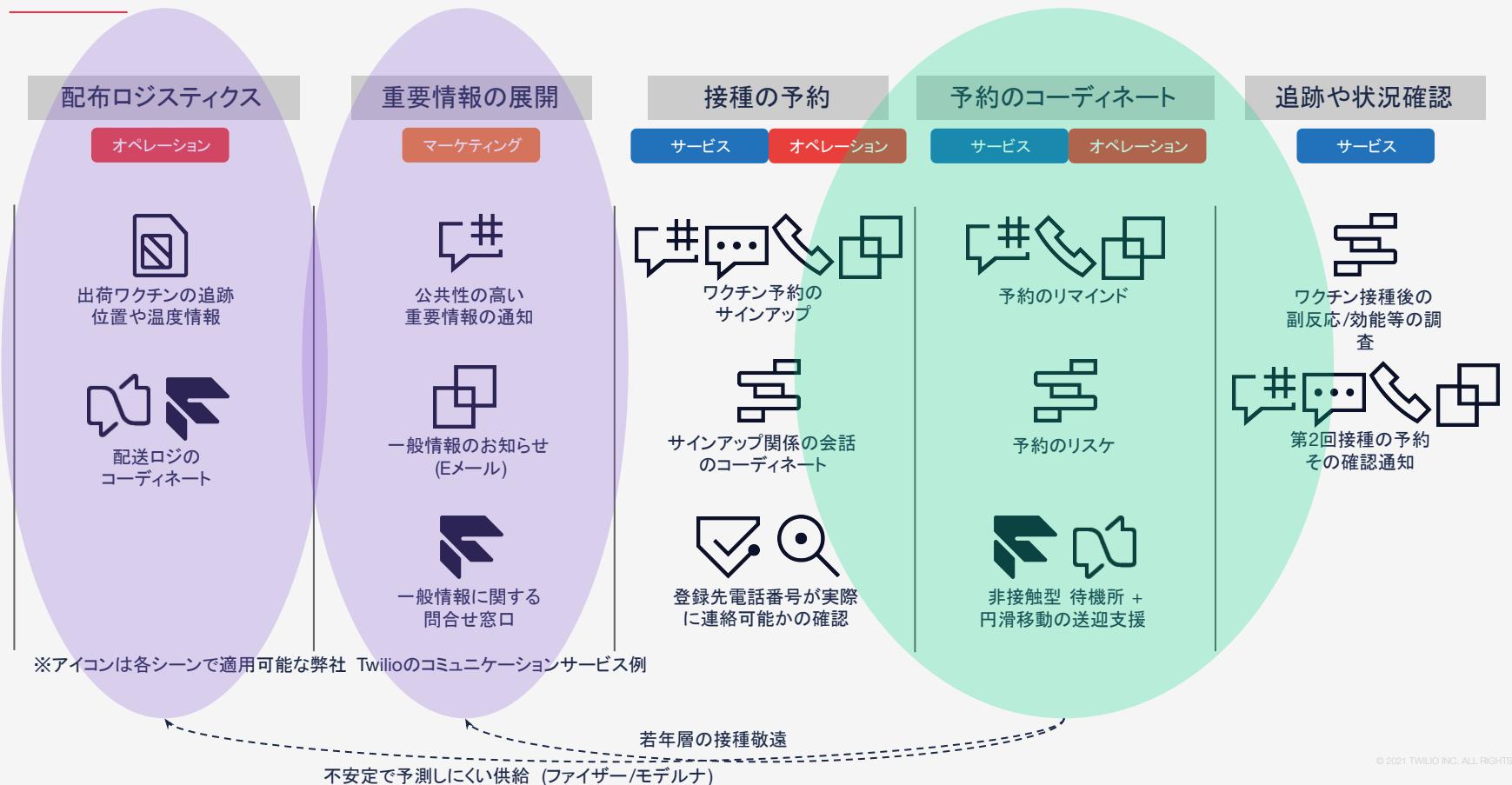


ワクチン接種に係るさまざまなシーン





ワクチン接種に係るさまざまなシーン





ワクチン接種に係るさまざまなシーン

配布ロジスティクス

オペレーション



出荷ワクチンの追跡
位置や温度情報



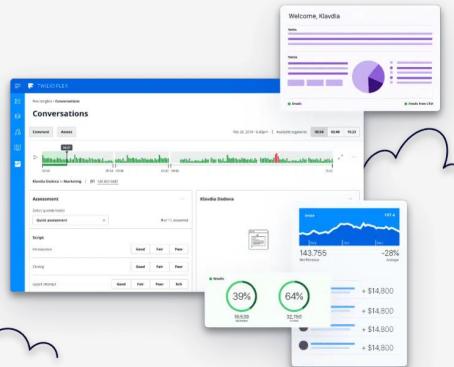
配送ロジの
コーディネート



配布ロジスティクス～例) 地域各所の在庫管理など



IoTデバイスやSIMネットワークを活用した
位置／温度／在庫量など各種情報の管理・追跡
IoTデバイス及びセンサー等は要別途手配
IoT版SMSによる情報展開(例: 温度異常、在庫不足)



ロジスティクス関連の一定量の問い合わせ
クラウド型コンタクトセンターを積極活用
電話番号の手配を含めエンドツーエンドで手配可能
1週間もあれば基本的なセンター運用での立ち上げが可能
料金体系も“使っただけお支払い”



Twilio 導入の効果

GPSベースの位置情報監視
(日次)

3.2

追跡デバイス & サービスの新規販売
(週次)

640

SMS/Eメールベースのアラート送信 (日
次)

22K



リアルタイムにGPS追跡 ⇒
アセットやフリートの管理等を行うサービス

Twilio ユースケース
IoT利用を組み合わせた重要アセットの追跡

Twilio の効果的な活用
契約顧客によるアセットの追跡監視
運搬担当へ通話し最新の運搬状況を確認
想定エリア(ジオフェンス)を超えた場合の緊急SMS通知

インパクトや ROI
位置情報監視(IoT)、通話確立、SMSやEメール送信といった
複数オペレーションを同一基盤上で完結 (効率性)



“通常、新たなテクノロジーを活用して新センターを立ち上げるには少なくとも半年程度は必要になると思っていました。Twilio Flexで、緊急通報用番号“311”的在宅センターのアレンジを1週間程度で立ち上げられました。

サンチャゴ・ガルセス
ピッツバーグ市、CIO





ワクチン接種に係るさまざまなシーン

重要情報の展開

マーケティング



公共性の高い
重要情報の通知



一般情報のお知らせ
(Eメール)



一般情報に関する
問合せ窓口



重要情報の展開～例) 接種(予約)手順、ワクチンの効能やリスクに関する情報

接種は不妊等につながるのではないか?



国からの供給が見通しにくいなか、2回目接種や新規予約をどう案内しようか?



2回の接種の間が想定の3,4週間より広がっても大丈夫だろうか?



2回目は受けなくてもいいんじゃないかな?





ワクチン接種の敬遠/忌避～ 正確な情報(ファクト)へのアクセス

Global vaccine enthusiasts.com
2020 survey of cov19-vaccine.mhlw.go.jp/qa/

Percent who said agree to be vaccinated
25%

厚生労働省
新型コロナワクチンについて

新型コロナワクチンQ&A

新型コロナワクチンコールセンター
電話番号 (フリーダイヤル)
050-0120-761770

対応言語
日本語・英語・中国語・韓国語
ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語

受付時間(土日・祝日も実施)

mRNA (メッセンジャーRNA) ワクチンはワクチンとして遺伝情報を人体に投与することで、将来の身体への異変や将来持つ予定の子どもへの影響を懸念しています。

mRNA (メッセンジャーRNA) ワクチンはワクチンとして遺伝情報を人体に投与することで、将来の身体への異変や将来持つ予定の子どもへの影響を懸念しています。

はい いいえ 送信

質問を入力してください

切り札と言われても...ワクチン 掲示板

arXiv Preprints | Information

arXiv.com/eb2gt/

tion Delivered by a Chatbot Has a Impact on COVID-19 Vaccines s and Intentions

Sophie Hacquin, C

est: No

age: 12 of 28

Automatic Zoom

Download preprint

Downloads: 561

plaudit

Tom Stafford has endorsed this work.

Twitter Facebook LinkedIn Email

Abstract

The COVID-19 vaccines will not end the pandemic if they stay in freezers. In many countries, such as France, COVID-19 vaccines hesitancy is high. It is crucial that governments make it as easy as possible for people who want to be vaccinated to do so, but also that they devise communication strategies to address the concerns of vaccine hesitant ...

See more

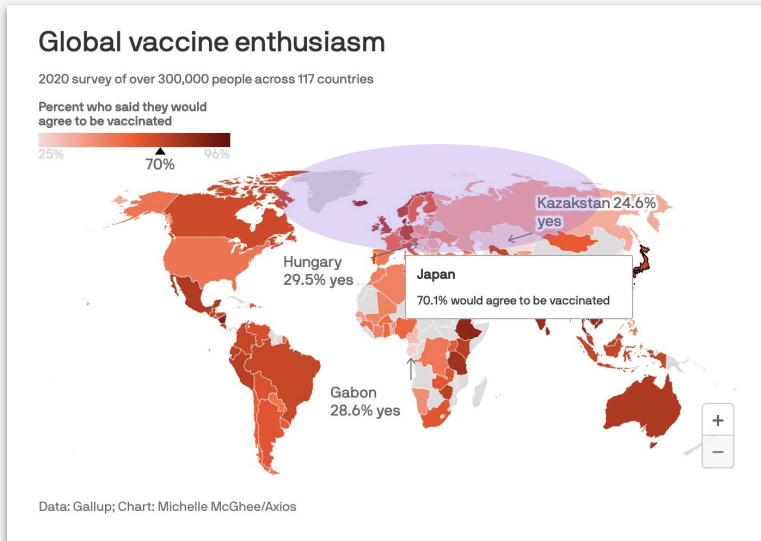
寧に正確な情報を発信し続けることが重要だ」と訴える。

～心理学の論文サイト～
チャットボットによる情報展開がワクチン接種の意向に“+”の影響を..

チャットボットがベストか否かは別として、情報へのアクセスが主要な役割を果たすとは言えそうです..



ワクチン接種の敬遠/忌避～ 正確な情報(ファクト)へのアクセス



切り札と言わても…ワクチン接種を迷うワケ 識者
「正確な情報を」

2021/6/13 6:00 (2021/6/13 14:47 更新)

布谷 真基、高田 佳典、才木 希

Facebook Twitter Print

意ワク調査結果	多分打たない		多分打つ	
	絶対打たない	様子を見て判断	絶対打つ	多分打つ
20代	8.5	13.9	46.9	17.7
30代	8.6	12.4	39.8	25.4
40代	6.5	10.1	36.1	32
50代	5.6	11.3	32.4	38
60代以上	5.3	10.5	47.4	36.8

※原田隆之筑波大教授提供。小数点第2位を四捨五入、合計は100にならない

ワクチン接種の意向調査結果

新型コロナウイルスのワクチン接種が急ピッチで進む中、接種に抵抗感を示す人がいる。副反応への不安や政府への不信など理由はさまざまだが、若いほどその傾向が強いという調査結果もある。政府はワクチンをコロナ対策の「切り札」と位置付け、月内には職場や大学での接種も始まる。心理学の専門家は情報不足に一因があるとして「接種を広めるには政府やマスコミが丁寧に正確な情報を発信し続けることが重要だ」と訴える。

ワクチン接種の敬遠/忌避～ 正確な情報(ファクト)へのアクセス

Information Delivered by a Chatbot Has a Positive Impact on COVID-19 Vaccines Attitudes and Intentions

~心理学の論文サイト~

チャットボットによる情報展開がワクチン接種の意向に“+”の影響を..

AUTHORS
Sacha Altay, Anne-Sophie Haquin, C...

AUTHOR ASSERTIONS
Conflict of Interest: No ▾

Page: 12 of 28

in the government was measured by the following question: "In general, are you satisfied with the government's handling of the Coronavirus crisis?", on a 4-item Likert scale ranging from "Not at all satisfied" to "Very satisfied". Interpersonal trust was measured by the following question: "Generally speaking, would you say that most people can be trusted or that you can't be too careful in dealing with people?". In addition, participants in the Chatbot

¹We initially planned to analyze participants' responses to this question with the following research question: "RQ6: will investigate the arguments in favor of the Covid-19 vaccine given by participants in the Chatbot Condition and in the Control Condition. This investigation will be exploratory." However, we have not found a good way of rigorously analyzing these responses yet.

Download preprint

Downloads: 561

plaudit

Tom Stafford has endorsed this work.

Abstract

The COVID-19 vaccines will not end the pandemic, but they will help to end it. However, they stay in freezers. In many countries, including the United States, the United Kingdom, and France, COVID-19 vaccines hesitancy is high. This is due to the fact that governments make it as easy as possible for people to refuse to be vaccinated. However, it is also true that they devise communication strategies to address the concerns of vaccine hesitant ...

See more

新型コロナワクチンQ&A | 厚生労働省

新型コロナワクチンについて

新型コロナワクチンQ&A



新型コロナワクチンセンター

電話番号 (フリーダイヤル)
0120-761770

対応言語

日本語・英語・中国語・韓国語
ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語

受付時間(土日・祝日も実施)

新型コロナワクチンQ&A

mRNA（メッセンジャーRNA）ワクチンはワクチンとして遺伝情報を人体に投与することで、将来の身体への異変や将来持つ予定の子どもへの影響を懸念しています。

RNA（メッセンジャーRNA）ワクチンはワクチンとして遺伝情報を人体に投与することで、将来の身体への異変や将来持つ予定の子どもへの影響を懸念しています。

はい いいえ

質問を入力してください

は解決しましたか？

はい いいえ

送信

ワクチンがベストか否かは別として、情報へアクセスが主要な役割を果たすとは言えそう



ワクチン接種に係るさまざまなシーン

接種の予約

サービス

オペレーション



ワクチン予約の
サインアップ



サインアップ関係の会話
のコーディネート



登録先電話番号が實際
に連絡可能かの確認



“ボイス” - ユニバーサルサービス



ワクチン予約電話で発着信制限 NTTと携帯大手

2021年5月10日 13時34分

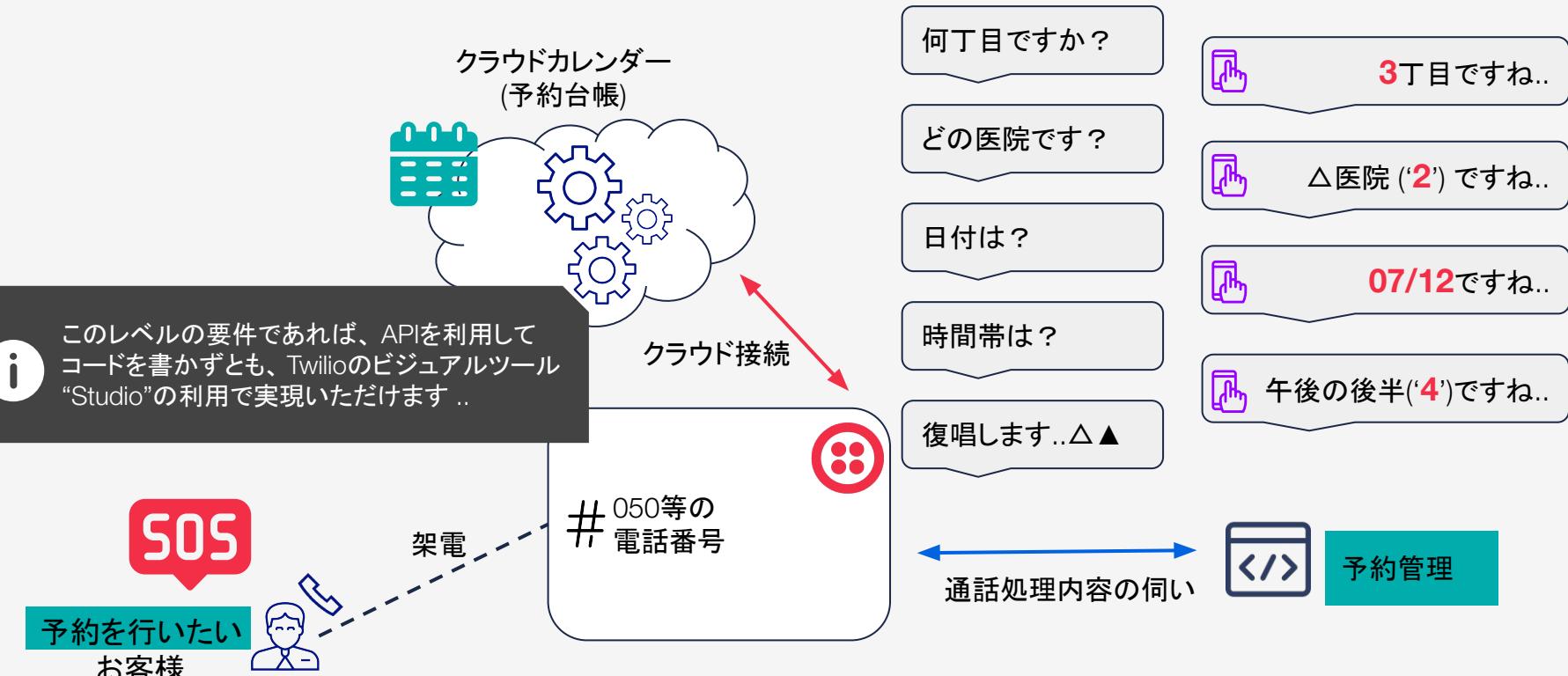
NTTと携帯大手各社は、新型コロナウイルスのワクチン接種の予約で、10日朝から、電話が集中した場合、発信や着信を制限する対応をとっています。消防や警察などへの通報を含む、ほかの電話がつながりにくくなるのを避けるためだとしています。

10日から多くの自治体がワクチン接種の電話予約を始めますが、NTT東日本と西日本は10日朝から、全国およそ200の自治体が予約を受け付ける電話番号への通信量が増えた場合、着信を制限する対応を取っています。

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20210510/k10013021211000.html>



接種の予約 ~ 非常にシンプルな実現例ですが ..





接種の予約..を含む“問合せ自動応答

Twilioのビジュアルツールを
触るのも若干億劫だ..



SMSで自動返答、Eメール
で通知等もしてくれると嬉しいな..



通話録音や着信履歴からの折り電
など付加機能もまとめて All-in-Oneで
提供してくれないかな..





IVRy～後半の奥西様の講演にご期待ください..

IVRy

あなたの悩みを解決します！

あなたの悩みを解決します！

IVRy (アイブリー) でできること

IVRy (アイブリー) でできること

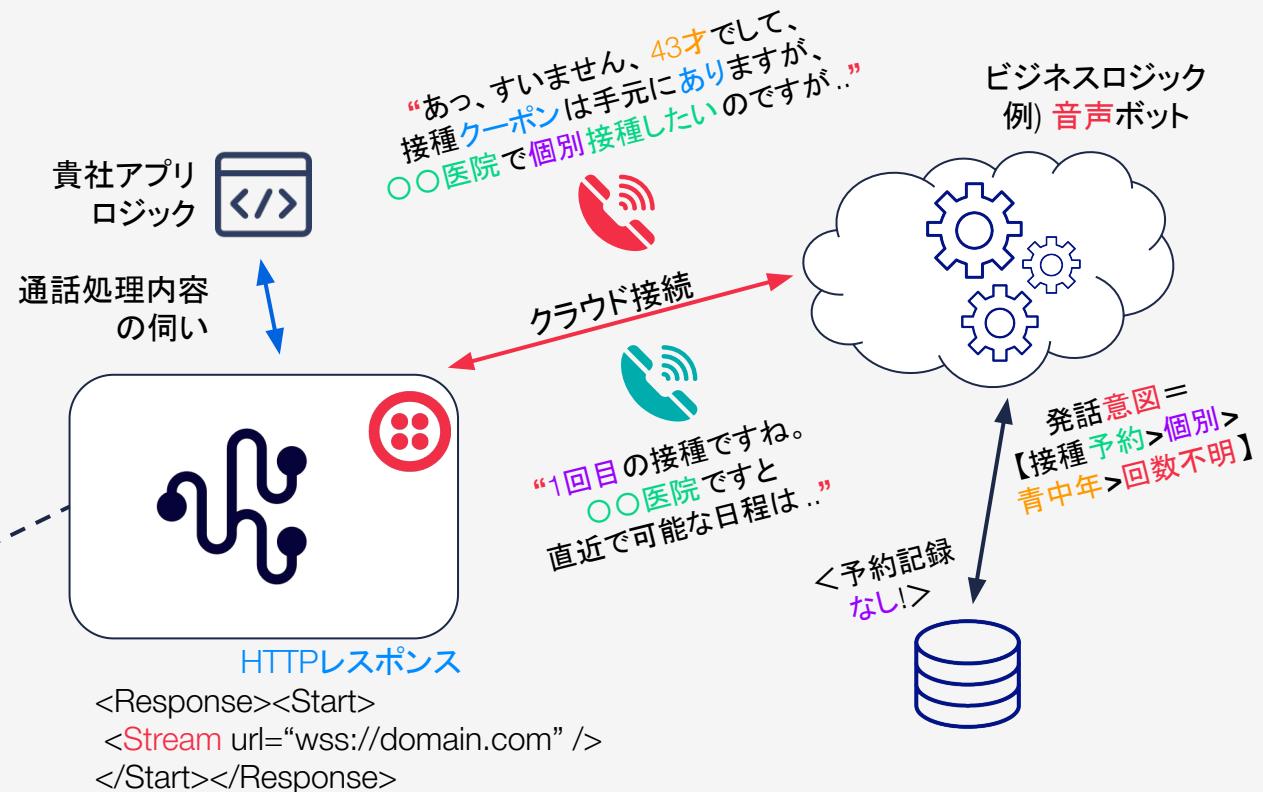
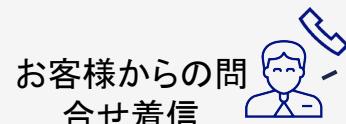


接種の予約～音声ボットも実現できます..

【前提】対話エンジン等のテクノロジーは要別途調達



あくまでイメージですが、
Twilio + 対話エンジン
(+ 音声認識/合成)
テクノロジー
の組み合わせで実現可能
※ 実績も複数あります..





ワクチン接種に係るさまざまなシーン

予約のコーディネート

サービス

オペレーション



予約のリマインド



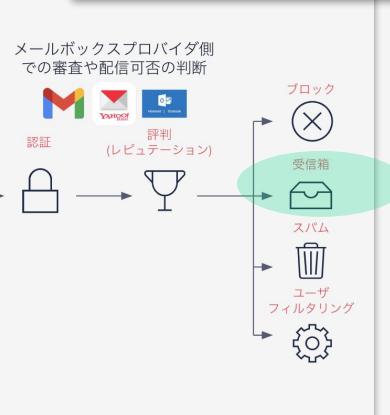
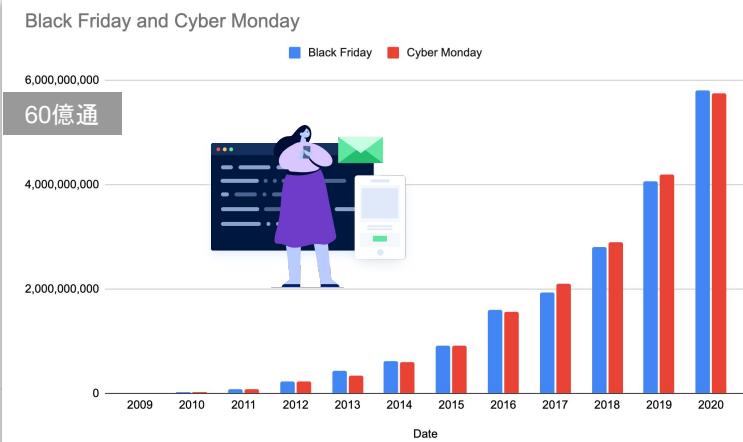
予約のリスケ



非接触型 待機所 +
円滑移動の送迎支援



予約のコーディネート～予約確認、接種事実の確認等





ワクチン接種に係るさまざまなシーン

追跡や状況確認

サービス



ワクチン接種後の
副反応/効能等の調
査



第2回接種の予約
その確認通知



追跡や状況確認～ワクチン接種証明書(パスポート)



ワクチン接種証明書(パスポート)

自治体向け説明会 - 第1回(6/25)、第2回(7/9)

当面は紙ベースの発行、デジタルは将来課題
理由あって接種しない/できない人への配慮



将来的なデジタル対応

スマホのヘルス系アプリとのAPI連携が例えばAndroid OSを対象として言及され始めていますが、そもそもスマホを利用しない市民、理由があり意図して接種しないもののPCR検査で陰性証明のある市民など、様々な層をカバーする意味でEメールで証明書を受領する可能性があり、その際には信頼できる配信サービスを検討する意義が出てきそうです

新型コロナウイルスワクチン接種証明書 Vaccination Certificate of COVID-19

姓(旧姓)名

[Surname](Former surname) Given name

内閣(総理)太郎

[NAIKAKU(SOURI) TARO]

生年月日 [Date of Birth] (YYYY-MM-DD)

1980-01-01

国籍 [Nationality]

JAPAN

旅券番号 [Passport Number]

TR1111111

将来的に

2次元コードを

搭載予定

1回目接種 [First Dose]

ワクチン種類 [Vaccine Type]

COVID-19 mRNA

メーカー [Manufacturer]

ファイザー

[Pfizer/BioNTech]

製品名 [Product Name]

コミナティ

[COMIRNATY]

製造番号 [Lot Number]

CTMAMXXXX

接種日 [Vaccination Date] (YYYY-MM-DD)

2021-06-30

接種国 [Country of Vaccination]

日本

[JAPAN]

証明書発行者 [Certificate Issuance Authority]

○○県●●市長

[Mayor of ●● City, ○○ Prefecture]

日本国厚生労働大臣

[Minister of Health, Labour and Welfare, Government of Japan]

証明書ID [Certificate Identifier]

123456-20210801-000001

証明書発行日 [Issue Date] (YYYY-MM-DD)

2021-08-01



ワクチン接種に係るさまざまなシーン

予約のコーディネート

サービス

オペレーション



予約のリマインド



予約のリスケ



非接触型 待機所 +
円滑移動の送迎支援



予約のコーディネート～

リマインド、予約の空きを埋める緊急連絡



SMSやボイスを利用したリマインド 市民側アクションを求める緊急連絡

6の倍数で接種処理しないといけないワクチンの無駄を予め
排除するために予約のリマインド・確認を行う
当日急に発生した予約の空きを埋める緊急連絡

Text Message
Thu, Apr 1, 1:41 AM

CVS Vaccine: We're confirming your
COVID-19 vaccine appointment(s).
Manage your appointment(s): [REDACTED]

Sat, Apr 3, 11:27 AM

CVS Vaccine: Your 1st COVID-19
vaccine dose is on 04/05/2021 at
12:15 PM MDT. Sick, fever, exposed?
Tap for more info: [REDACTED]

Mon, Apr 5, 10:57 AM

CVS Vaccine: Tap this link to check
in on arrival: [REDACTED]
Your appointment is today at 12:15
PM. Bring ID, insurance card(s), face
covering.

Yesterday 12:12 PM

CVS Vaccine: You must complete
pre-appointment forms before your
2nd COVID-19 vaccine dose on
04/26/2021 at 01:00 PM MDT:
[REDACTED]



当日発生した予約の空きを緊急に埋めるために、宛先リストに基づき次々に自動的に架電をし、緊急接種の意思確認までは無人対応的にアウトバウンド IVRの一環で行い、最終的な“詰め”的会話を担当スタッフと行うような処理も可能です。

また、弊社プロダクト“Twilio for Salesforce”を活用し、Salesforce内で管理されている宛先一覧に対してSMS送信を効率的に行うアプローチも可能です。

山形市新型コロナワクチン空き待ちバンク 登録者募集のお知らせ

山形市は、現在、山形ビッグウイングにおいて新型コロナワクチンの大規模集団接種を実施しております。

山形市の大規模集団接種において、急なキャンセル等により予約の空きが生じた場合に、接種を受ける機会を有効に活用するため、予約に空きが生じた際に接種を受けていただける方を募集します。

なお、ワクチン空き待ちバンクへの登録は、接種予約受付ではありません。

○登録できる方

山形市に住民票を有する17歳から64歳までの方

※接種券の有効期限はございません。次の要件を満たす方であれば誰でも登録できます。

① 1回目の接種予約が済んでいない

② 1回目の接種の3週間後に同じ会場、同じ曜日、同じ時間で2回目の接種ができる

○事務期間

令和3年6月1日8時から6月27日(日)午後6時まで

○接種日時

令和3年6月19日(土)から6月28日(月)までの予約に空きが生じた日時

※日時指定はできません

○接種場所

山形ビッグウイング(山形国際交流プラザ)

○登録の方法

下記必要事項を記載したメールを、山形市新型コロナワクチン空き待ちバンク専用メールアドレス(vaccinebank@city.yamagata-yamagata.lg.jp) あて送信ください。
【必要事項】※メール件名を「ワクチンバンク登録」としてください。

氏名(漢字・ふりがな)

住民票に登録されている住所

生年月日(西暦)

年齢

性別

電話番号(携帯電話など繋がりやすい番号をご登録ください)



AUTOMATE QUALIFICATION & SCHEDULING OF VACCINATIONS

INNOCULATE

Looking for a comprehensive COVID vaccine management solution that is HIPAA compliant?

Innolate (named for Innovation + Inoculation) is designed for public health departments, large enterprise or educational systems, hospitals, pharmacies, or any organization tasked with administering the vaccine as an end-to-end solution to manage vaccinations. Whether your organization is tasked with a standard inoculation or you're organizing a drive-through mass vaccination event, Innolate can meet your needs. We offer a turnkey solution through our partners as well and also provide support to underserved communities.

By deploying Innolate, a vaccine administrator can maximize the throughput of patients based on availability and other criteria, track vaccines at a granular level, and report on efficacy data. Innolate is currently being used by various cities and counties to help with vaccine distribution at various sites and drive-through vaccination clinics. Need help with your vaccine management and distribution?



“

各種コミュニケーションを、
確実にそして一刻も速くお届けすることを
拡張性を維持しつつ達成できました

アダム・フェルドマン氏
オペレーション分析担当、Luminare社



ヘルスケア向けソフトウェアのプロバイダ
敗血症向けの既存 SaaS サービスを
C19ワクチン接種向けに改修し、テキサス近隣の自治体に展開

Twilio ユースケース

ワクチン接種に関する予約、リマインド
接種事実(記録)通知、その他の主要コミュニケーション管理

Twilio の効果的な活用

SMSとEメールをユースケース毎に使い分け
跡監視
デモグラフィックに広い層へリーチする意味からも
SMSとEメールを併用

インパクトや ROI
テキサス近郊の
40超の公衆衛生部門にてご利用中

まとめ (← 本ウェビナーのねらい)

もう少し一般化して..



- 日々の業務プロセスの中で、組織の側から見て、**コミュニケーション**を効果的に活用することで業務効率化できる余地が思ったよりありそうだ！
- 顧客や市民の立場から見た、もっとエフォートレスで、期待値を(少し)上回るユーザ体験の提供が、実はちょっとした**コミュニケーション**の活用を通して可能ではないだろうか..

という問題意識に“**変換**”し、ワクチン接種に係る各種オペレーションという“レンズ”を通して、**コミュニケーション**が皆さまの業務視点で果たせる役割を考察するキッカケとなれば..



イベントのお知らせ



"事例から紐解くクラウドAPIの躍進と デジタル時代の新境地"

2021年7月21日(水) [@大阪]
10:30 開始 (約45分)



在宅化、現場オペレーター数の削減などコロナ禍におけるコンタクトセンターの運営には様々なハードルがあり、それをどのように乗り越えるかが課題となっています。本セッションでは、それらのハードルを少しでも低くできるクラウドAPIを事例と共にご紹介して参ります。

<https://crm.callcenter-japan.com/cco/seminar/index.php?category=21>
(※ ページ底部までスクロールくださいませ)



2021年10月21-22日
(2日間)



テクノロジー、イノベーション、コミュニケーションがひとつになる瞬間を目撃できます。SIGNAL 2021では、5万人の開発者、製品担当者、インフルエンサーが集結し、顧客エンゲージメントの未来について意見を交わします。

内容満載のインタラクティブな基調講演、75以上の製品/コンテンツセッションに参加し、業界トップの顧客エンゲージメントを学び、Twilioの最新製品情報をいち早く入手いただけます。

<https://signal.twilio.com/ja>



社会貢献の一環として..

CNBC

MARKETS BUSINESS INVESTING TECH POLITICS CNBC TV WATCHLIST PRO

ON AIR

twilio

MAD MONEY DOW ▼ 94

AMERICA

TWLO Has Committed \$10m To Increase Vaccine Resource Access To Underrepresented Groups

EXEC. DECISION EXCLUSIVE

MAD MONEY @JIMCRAMER

MAD MONEY WITH JIM CRAMER

SHARE f t in e

Twilio CEO on company's \$10 million commitment to help vaccine awareness

Twilio CEO Jeff Lawson discussed his company's involvement in the COVAX initiative to help increase access to vaccine resources.

TUE, JUN 15 2021 - 7:49 PM EDT

COVAXへの資金拠出の表明



菅首相も先日6/2に参加した日本政府と国際組織の共催によるオンライン会合“COVAX (コバックス) ワクチンサミット”において、弊社Twilioも10億円の拠出を表明いたしました



[参考] 顧客エンゲージメント現状分析レポート2021



顧客エンゲージメント
現状分析
2021



[参考] 顧客エンゲージメント現状分析レポート2021

トレンド

01

デジタル化の急増により、パーソナライゼーションがより実現可能に

デジタルエンゲージメントの拡大による、情報の急増に企業が対応できない事態も

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、人対人コミュニケーションは急速にオンラインへと移行しています。多くの企業は、顧客、コミュニティ、一般市民との新たなエンゲージメント構築を急務に進めています。デジタルエンゲージメント導入の目的は、企業の収益確実化ではありません。タップポイントの増加により、企業は顧客情報のさらなる分析、顧客満足度向上を実現することができます。ビジネスはコロナ前に戻ることはできません。



トレンド

02

デジタルが促進する企業のアジャイル化

デジタル接続が働き方を変える。注目されるアジャイルワーキングと分散型ワーク。

2020年は働き方を大きく変える年になりました。世界中の労働者の半数以上が急速にリモートワーク移行しましたが、これも可視化したのがデジタルコミュニケーションツールです。オフィスワーカーが従来のフルタイム勤務に戻ることもとうとうないでしょう。柔軟なリモートワークを導入する企業は、増加する一方です。こうした変化は、企業によるチームの分散化を進め、新たな人材市場の開拓につながりました。クラウドへの移行加速、リモートコントラクターセンターの導入は、従業員の育成、機動力強化にも効果的です。



トレンド

03

ヘルスケア、金融サービス、公共部門のデジタル活用が進む

規制産業(HR)が積極的にデジタル化を進め、顧客中心主義を実践

ヘルスケア業界では、マルチチャネルツールによるバーチャルケアを開始しています。銀行は、顧客との主な対応窓口として、モバイルアプリ、メッセージング、チャットボットによるデジタルサービスの導入を進めています。政府は、コミュニケーションソフトウェアを使用した接続者追溯ソリューションを構築し、市民の安全を確保しています。法廷でも、ビデオ会議を用いて審問を行います。こうした規制産業においてもデジタル化が急速に進み、顧客中心の経験を重視する新たな取り組みが進んでいます。



トレンド

04

ビデオがバーチャル接続を強化

次世代のビデオは対面とデジタルを融合

デジタルチャネルの中、2020年に最も普及した分野がビデオです。対面コミュニケーションに代わり、最も多く使われる手段になりました。多くの人がビデオ会議を利用するようになり、高機能なカメラや照明機器に投資しています。テレビで楽しんでいます。Stephen Colbertなどの深夜番組の登場者は自宅から出演するうえになり、BBCなどの報道番組では、ゲストが自分のリビングからインスタントに回答しています。



トレンド

05

企業が自らシステムを構築する時代へ

自社開発なしに顧客満足度向上は不可能

新型コロナウイルス感染拡大により、ソリューションの内製化による顧客ニーズへの対応が求められています。あらゆる機械の企業がこの潮流を乗り越えたため、開発者にデジタルリソースの構築を依頼しました。企業のリーダー達は、ビジネスにおける開発リソースの重要性を再認識しています。こうした意識の変化が、あらゆる企業のデジタルソリューション導入を駆動させています。



レポートはこちらから
ダウンロードいただけます





Q&A

!



お時間をいただき、ありがとうございました
Info_Japan@twilio.com
アンケートにご協力くださいませ!