

## お客さまサポート

### 【課題】

# 電話や郵送でのコンタクトに限界

音声/コンタクトセンター

【要約】 お客さまへの連絡手段に限界を感じている。

- ✓ お客さまへ電話してもなかなか、つながらない
  - 登録された電話番号に発信してもつながらず、何度もかける手間が発生し効率化が図れない
  - 電話でコンタクトが取れないお客さまに郵送で通知するコスト負担を見直したい
- ✓ 問い合わせ数が多い質問はwebサイトを活用したいが、探しきれずに断念されるケースが多い
  - FAQページが使われず、結局コール数が減らない
  - 電話でWebサイトを案内しても、目的のページに誘導しづらい

## 【解決】SMS活用で、こう変わる！

### お客さまへ電話してもなかなか、つながらない

お客さまへ電話してもなかなか、つながらないお客さまへ連絡をとる必要がある時に、事前に登録された電話番号に発信してもつながらない、あるいは郵送通知や電子メールでコールバックを依頼しても電話がかかってこないといった悩みは珍しくありません。

1件のお客さまへの確認事項が、ずっとペンディング状態で残り続けることは、業務効率を著しく下げ、対応ミスをも招きかねません。

時間が経つとこちらの状況もお客さまの状況も変化するため、対応もどんどん複雑化します。

その日のことはその日のうちに、完了させるに越したことはありません。

### 問い合わせ数が多い質問はwebサイトを活用したいが、探しきれずに断念されるケースが多い

また、お客さまの自己解決を目指してFAQページをWebサイトに用意したものの、なかなか目的のページに辿り着けないなどで結局、電話や問い合わせフォームから質問され、コール数が減らないといった問題を抱える企業も多いようです。

センターに対して大量の問い合わせコールが集中し、Webへ誘導するケースも同じです。電話が混雑していつつながらない場合に自動ガイダンスでWebサイトへ誘導する手法はすでに広まっていますが、検索したりURLを入力したりするのは手間がかかることから、お客様の利便性は損なわれます。

# 高い確率でコンタクトがとれるSMS（ショートメールサービス）の活用

このような、電話や郵便でのコンタクトの限界を感じている企業の課題解決方法としては、SMSの活用も有効でしょう。

お客さまの携帯電話、スマートフォンにリアルタイムに通知され、テキストメッセージでサイトURLの送付もできるため、開封率は極めて高く、クイックに応答してもらえます。

## SMS活用で、こう変わる！

### 利用者(顧客)の声



#### これまでの課題

忙しい時に何度も電話かけてこないで！

折り返しても、話し中で全然つながらない！

郵便で送ったというけど、受け取った覚えがない・・・。



#### SMS連絡なら

ショートメッセージなら空き時間に読めてノーストレス！

SMSで案内されたフォームから連絡できる！

携帯電話にSMS着信メッセージが表示されるので受信後の見逃しが少ない！

### コンタクトセンター(企業)の声



#### これまでの課題

日中何度電話してもつながらない！

発信通知しても怪しまれて出てくれない！

郵便だとみてくれたのかわからない。コスト高だし、期限までに連絡がとれるか不安・・・。



#### SMS連絡なら

PCから簡単に対象者に一斉送信できて手間がない！

送信元電話番号を表示できるからなりすまし防止にもなるね！

送信状況も管理画面で確認できるし、人件費や郵送代を考えるとコストパフォーマンスも良い！

# 【解決】 SMSの活用でコンタクト効率アップ

音声/コンタクトセンター

## 【要約】 SMSの活用メリットとSMS活用に欠かせないサービス

### ✓ SMSを活用するメリット

- 開封率と応答率の高さ
- URLを送ってwebサイトに誘導できる

### ✓ SMS活用に欠かせないサービス「空電プッシュ」

- 『SMSが利用可能な携帯電話全て』のキャリアフリー対応とクローズドネットワーク構成で高セキュリティを実現
- 24時間365日の有人監視とサポート対応
- 1通あたりの送信コストが安価で、開封状況が確認できる

活用する  
サービス

● フリーダイヤル

● ナビダイヤル

● 空電プッシュ

## SMSを活用するメリット

SMSは携帯電話事業者が提供するサービスであり、それぞれの端末の電話番号宛にメッセージを送信します。もともと利用者間で短いサービスをすばやくやり取りする目的で使われていましたが、昨今では配信単価が安く、モバイル普及率の拡大によって多数の人々に配信できるメリットから、ビジネス利用としての活用に広がっているようです。

さらにSMSで見逃せないのは「到達率と開封率の高さ」です。スマートフォンや携帯電話にはショートメッセージの着信をリアルタイムに通知する仕組みがあるほか、簡単に着信したメッセージを参照できるため、高い確率で送信したメッセージを見てもらえると期待できるでしょう。

SMSであれば、通知メッセージからスムーズにWebサイトに誘導できるため、問い合わせお客さまのストレス軽減だけでなく、コンタクト機会損失の防止やコンタクトセンター業務の効率化が期待できます。送信したメッセージに電話番号を記載しておけば、電話番号をタップするだけで簡単に発信できることもポイントです。郵送通知や電子メールと異なり、わざわざ電話番号を入力する必要がないため、コールバックのしやすさも利便性につながります。



SMS受信画面イメージ

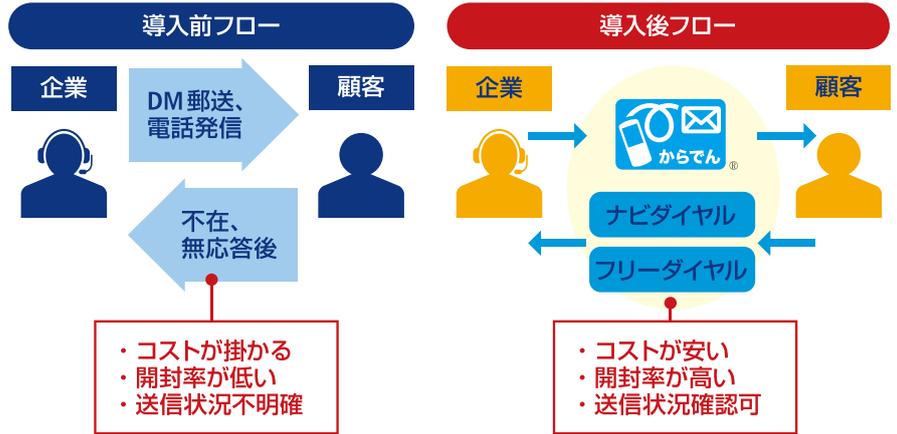
## 事例：コールバックの連絡率が5%から40%以上に改善

SMSを導入したことで大きな効果を得られたのが、ある独立行政法人の料金督促・請求業務のケースです。従来は郵送で通知していたものの、郵送代のコストや回収率の低さに課題をもちていました。

そこで、SMSを使い、コールバックの依頼をしたところ、それまで5%だった連絡率が40%以上に改善されたという事例があります。

また、某クレジット会社のコンタクトセンターでは、FAQページへの誘導を図るためにSMSを活用しています。この企業では、カード利用明細登録のURLをSMSで案内することにより、Webサイトへの誘引が電子メールで案内していた時の4倍以上になりました。

### ケース



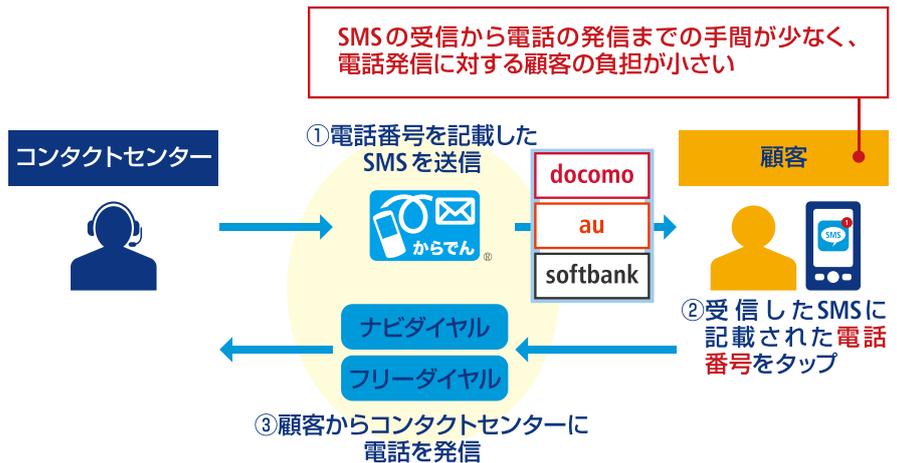
## SMS活用に欠かせないサービス「空電プッシュ」

このようなSMSを使ったメッセージ送信を実現するサービスが「空電プッシュ」です。

国内の主要携帯3キャリアとクローズドネットワークで接続することで高セキュリティを実現しているほか、24時間365日体制で有人監視・有人受付を実施することで、安心して利用できる高い信頼性を確保しています。また、使い勝手のよいユーザーインターフェイスと、利便性の高いサポート機能により、快適に利用できる高機能なサービスが提供できます。

1通あたりの送信コストが安価であること、SMSの開封状況が確認できることも魅力です。利用用途はさまざま、先に紹介した督促・請求連絡や、予約・更新連絡などのリマインダー、一斉通信によるアンケートなど、業態を問わず「より確実な連絡手段」として幅広い場面でお客さまサポートを支援できます。

※「空電プッシュ」は、NITCOM オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社のサービスです。



## 関連サービス

### フリーダイヤル

「フリーダイヤル」は多くの企業で使われている、通話料を着信側で負担するサービスです。フリーダイヤルの電話番号として広く認知されている「0120」から始まる6桁の専用番号が使えるほか、豊富なオプションサービスで受付業務の効率化が図れます。

### ナビダイヤル

「0570」+6桁の専用番号で着信できる、便利な電話サービスが「ナビダイヤル」です。1つの電話番号で全国受付が可能で、フリーダイヤルと同等の豊富なオプションサービスも利用できます。通話料金は発信側が負担、あるいは一部着信側が負担のいずれかを選択可能です。

導入検討のご相談は  
お気軽にお電話ください！



0120-106107

受付時間 | 9:30 ~ 17:00  
(土日祝日を除く)