



ネットワーク/トランジット

業務の効率化

顧客とのコミュニケーションを効率化する 新たな一手

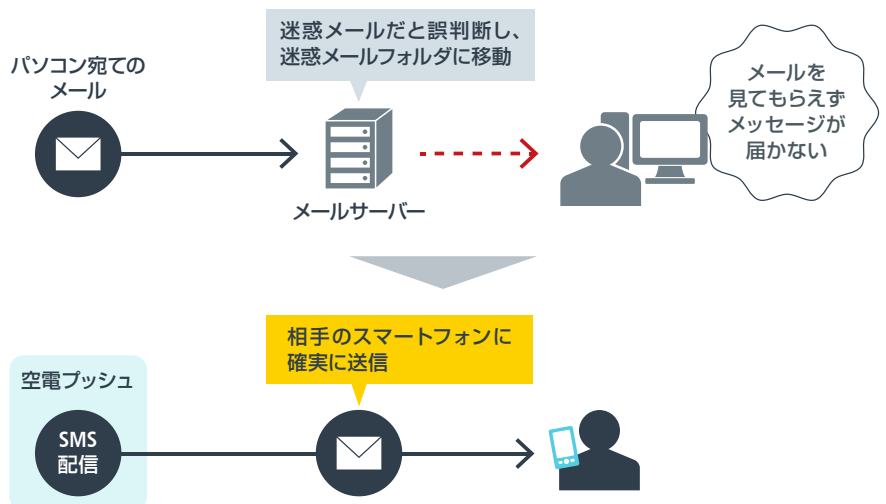
顧客とのコミュニケーションにおける課題を解決するため、携帯電話やスマートフォンのSMS(ショートメッセージサービス)機能を使って、簡単・確実に顧客とのコンタクトを実現する「空電プッシュ」は多くの企業に採用されています。電話の接続率は約30%、DMのリアクション率は5%未満、PCメールの開封率約10%とされているのに対して着眼率が90%以上と言われるSMSを利用することによって課題をどのように解決できるのか、具体的な利用例から解説していきます。

多彩な機能を搭載したSMS送信サービス

SMSが利用可能なすべてのモバイル端末に、高い到達率でメッセージを送信できるサービスが「空電プッシュ」です。主要携帯キャリアとクローズドなネットワークを構成し、安全にSMSを送信することができるほか、24時間365日体制の有人監視により深夜に故障が発生しても迅速な対応が可能です。また日時を指定したスケジュール送信や開封状況の確認など、便利な機能を数多く備えています。

この空電プッシュの使い方はさまざまです。コンタクトセンター業務の例として、入会処理や通信販売などで申し込み内容に不備があった際に、センターからSMSで要件を通知して折り返してもらうといった使い方が考えられます。電話連絡では不出の場合が多く、つながるまで再コールをし続けるとなると「時間」や「効率」のムダが発生してしまいます。また特に口頭では伝えにくい会員登録サイト、商品紹介サイトなどのURL誘導や地図などをURLで送信することで言い間違いをなくすだけでなく、オペレータ対応時間の大幅な削減につながります。SMSサービスの活用によって、顧客とのコミュニケーションロスの解消と、業務効率化が実現できるのです。

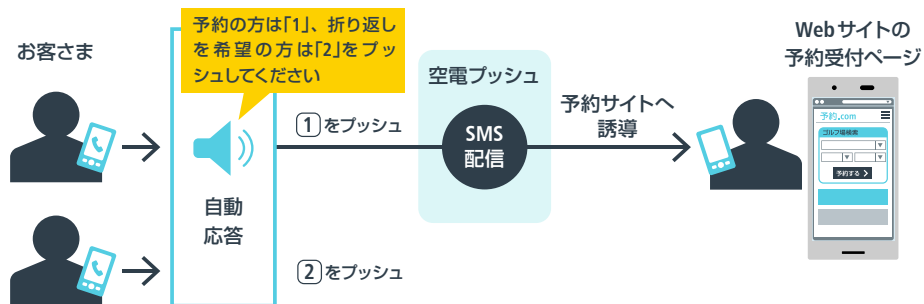
また、顧客などに対する一斉通知にも有効です。大量メールを送信する場合、迷惑メールと判断されてしまい、読まれることなく迷惑メールフォルダに格納されてしまうリスクがあります。また無事に届いたとしても、他のメールに紛れて見逃がされてしまうケースも十分に考えられるでしょう。しかしSMSであれば、ダイレクトに相手のスマートフォンに届けられるため、見てもらえる確率はメールよりも高まります。



用途はさまざま！SMS活用の便利な使い方

■ 予約業務の効率化に

ホテルや旅館、飲食店、あるいはゴルフ場などの各種施設やレンタルサービスなどのサービス業において、電話による予約受付は大切な業務です。この予約業務の効率化にも空電プッシュは活用できます。具体的には、顧客から電話があった際、発信番号宛にSMSを送信し、Webサイト上に構築した予約窓口に誘導するというものです。たとえば混雑する時間帯にこうした仕組みを取り入れれば、通話中で顧客を待たせてしまうといった不便さを解消できます。また予約内容を顧客に連絡する必要があるといった場面でも、空電プッシュであれば確実かつ迅速に顧客に通知できて便利です。



■ アンケートの回収率向上に

顧客に対してアンケートを実施するための方法としては、アンケート用紙の郵送やメール送信などが考えられます。ただ郵送では時間やコストがかかる上、アンケート用紙を送り返す手間を顧客に強いることとなります。一方、PCメールでは開封率の低さから思うように回答が集まりません。「空電プッシュ」活用なら、モバイル端末から回答できるアンケートページのURLをSMSで送信するだけで、顧客に確実に通知ができる上、顧客側も受け取った通知画面から手間なくアンケートに回答できます。



■ 顧客への確実な一斉連絡に

派遣会社に登録した人への研修通知、あるいは自社サービスにおけるメンテナンスのお知らせなど、会員や顧客への一斉通知手段として、「空電プッシュ」ではAPI連携でシステムから自動で送信することも可能です。自社サービスのトラブルで異常が検知された場合に「空電プッシュ」で会員にメッセージを自動送信するという使い方ができるため、人的稼働をかけずに迅速な初動サポート機能としても有効利用できます。



このように、空電プッシュは顧客とのさまざまなコミュニケーションの領域において活用することが可能であり、業務の効率化や顧客における負担の軽減に役立ちます。顧客とのコミュニケーション強化や業務改善の課題をお持ちのお客さまにはぜひ、SMSサービスの活用を検討されることをおすすめします。

関連サービス

空電プッシュ

(NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社)

国内主要携帯キャリアとクローズドなネットワークを構成し、安全かつ確実にSMS(ショートメッセージサービス)を送信できるサービスが「空電プッシュ」です。高い到達率を誇るほか、携帯キャリア自動判定機能も搭載しています。簡単な操作で利用できるほか、APIを使ったシステム連携も可能です。