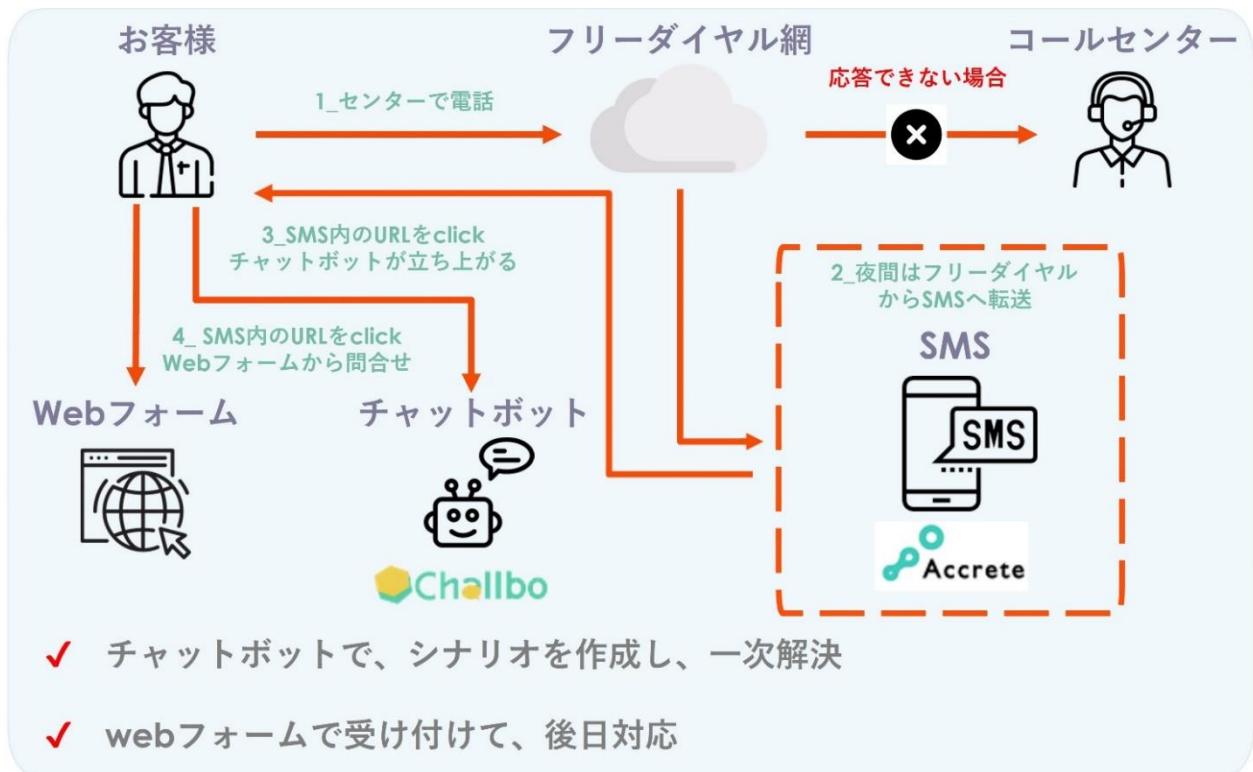


クラウド型コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」 SMS 配信サービス「SMS コネクト」とのシステム連携を開始 ～ CS（顧客満足度）と CX（顧客体験）向上を実現 ～

株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、以下「当社」）は、本日付
けで、当社が提供するクラウド型コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」と、株式会社アクリー
ト（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：田中 優成、以下「アクリート」）が提供する SMS（ショ
ートメッセージサービス）配信サービス「SMS コネクト」のシステム連携による、付加機能をサービス
リリースしましたのでお知らせします。

■ 概要

本システム連携により、営業時間外等のオペレーターが対応不可の場合でも、SMS（※1）を自動送
信することで、お客様をお待たせすることなく、チャットボット（※2）による自動応答及び自己解決
を促したり、一次解決できなくても Web フォームに誘導することで後日対応が可能となります。



※1 SMS とは、Short Message Service の略で、各通信キャリアが提供するメールサービス。スマートフォン等の電話端末でダイレクトにつながるため、一般的な電子メールと比べ、高い即応性及びセキュリティを備えている。

※2 チャットボットとは、リアルタイムで短文のやり取りを行うことを意味する「チャット」と、一定の作業を自動化するロボットを意味する「ボット」を合わせた名称で、顧客の質問に自動で返答するプログラムやアプリケーションのこと。

■メリット

(1) 人手不足の解消：SMS を送信してチャットボットや Web フォームへ誘導

コールセンターに電話が繋がらない際に、SMS を送信してチャットボットや Web フォームに誘導。入力内容をもとに、FAQ による案内で自己解決に導くことや、有人対応の前捌きとして要件を特定すること等により人手不足を支援。

(2) 機会ロスの削減：営業時間外の問い合わせや待ち時間中の離脱等による機会損失を回避

商品・サービスの案内はチャットボットにより 24 時間 365 日対応が可能で、問い合わせを諦めてしまう「サイレントカスタマー」を救うことで、購買率・再購入率・ライフタイムバリューの向上を実現。

(3) 顧客満足度の向上：顧客の電話の待ち時間を削減

電話が混み合う時に SMS を送信し、チャットボット等の対応を用いることで、ストレスとなる待ち時間を削減。また、SMS を送信する際に、到達状況（送信完了、圏外、電源 off）、短縮 URL の挿入、クリック計測等の顧客とのコミュニケーションをサポートするさまざまな機能が利用可能。

■今後について

当社は、本連携によって企業の効率的な業務の実現に貢献するとともに、今後も地方を含む日本全国のコールセンターにおけるあらゆるコミュニケーションを最適化し、世の中を「より豊かに」「より便利に」するための事業推進により一層力を入れてまいります。

【株式会社コラボス 会社概要】 (<https://www.collabos.com/>)

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：当社は企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、約 960 拠点の導入実績があり、常時 11,000 席以上が稼働しています。（電気通信事業者：届出番号 A-13-5032）

【株式会社アクリート 会社概要】 (<https://www.accrete-inc.com/>)

本 社 : 東京都千代田区神田小川町 3 丁目 28 番 5 号 axle 御茶ノ水 3 階 301

設 立 : 2014 年 5 月

代 表 者 : 代表取締役社長 田中 優成

事業内容 : 2003 年より SMS 配信サービスを提供し、2010 年より法人向け SMS 配信事業を先駆けて開始した、日本における SMS 配信事業のパイオニア企業です。高品質・高安定性・高セキュリティを求める利用用途、大量の SMS を配信する大規模サービスを中心に、グローバル IT 企業、国内大手企業様をはじめ、多数の企業様で幅広くご利用いただいております。

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 管理部 総合企画課 広報担当 : 石原 (いしはら)
メール : ir@collabos.com