

PRESS RELEASE

報道関係者各位



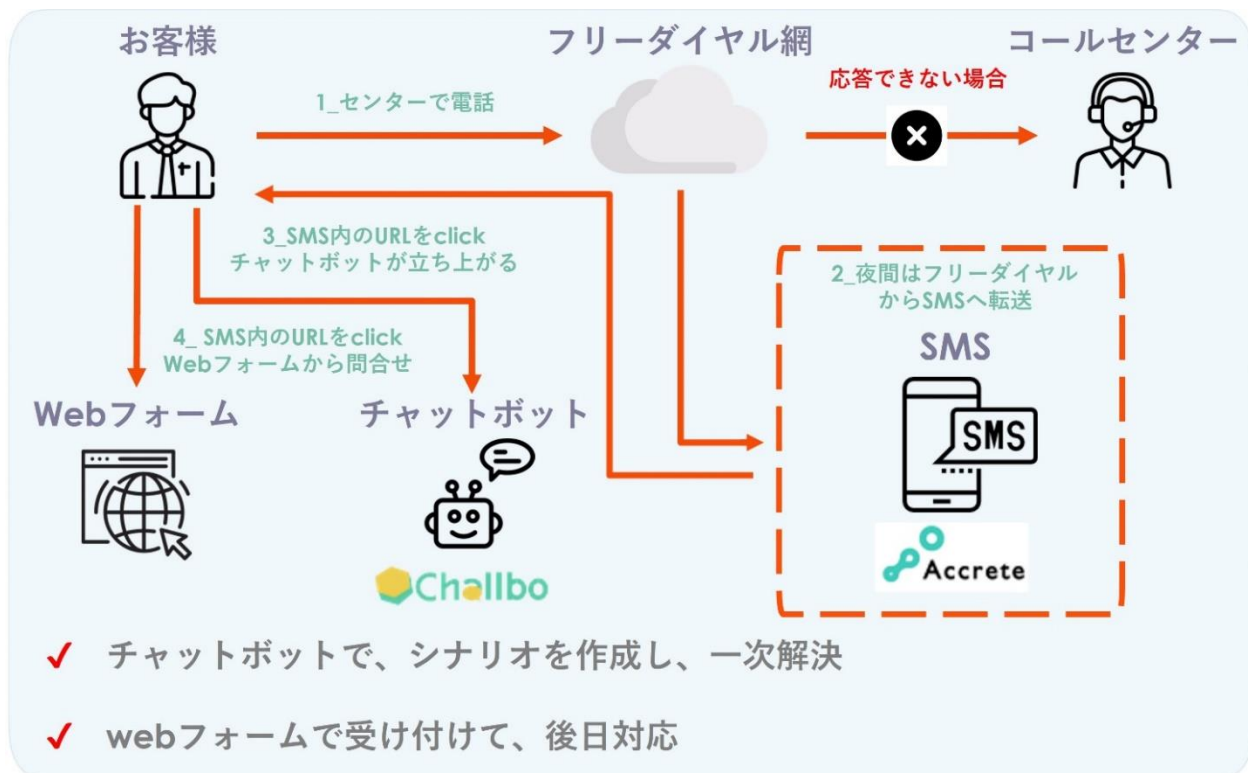
2022年8月24日
株式会社コラボス
株式会社アクリート

SMS 配信サービス「SMS コネクト」とクラウド型コールセンターシステム 「COLLABOS PHONE」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」）は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」と、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「コラボス」）が提供するクラウド型コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」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。

今後もアクリートでは、各種サービスとの連携はもちろん、SMS を利用したコミュニケーションによる課題解決に取り組み、ミッションとして掲げる「コミュニケーションするすべての人に、セキュアで最適なプラットフォームを提供する。」世界にむけ、邁進してまいります。

【コラボスについて】

コラボス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)

会社名 : 株式会社コラボス (グロース : 3908)
代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄
所在地 : 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
資本金 : 324,854 千円 (2022 年 3 月 31 日現在)
事業概要 : コールセンター向けクラウドサービス事業
URL : <https://www.collabos.com/>

【アクリートについて】

アクリートは、2003 年より SMS (ショートメッセージサービス) 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。法人向け SMS 配信市場のパイオニアとして、2010 年より、企業のユーザー認証問題の相談を受け、LINE 社を皮切りに、DeNA 社、グリー社、ミクシィ社、食べログ (カカクコム社) などから寄せられた課題解決に取り組んでまいりました。利用者ファースト、安心・安全・信頼につながる解決策であることを常に意識して、あらゆる世代の方々をカバーできるよう、スマートフォンだけでなくガラケーユーザーを対象にしたりと、携帯電話番号だけでなく固定電話番号の活用も含めるなど、課題解決の豊富な実績とノウハウがあります。その結果、長年の SMS 配信に関する知見と技術力に基づき、自社で開発した、大量かつ安定した SMS 配信を行うことができる信頼性の高い大規模配信プラットフォームでサービスを提供しています。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。

会社名 : 株式会社アクリート (グロース : 4395)
代表者 : 代表取締役社長 田中 優成

所在地 : 東京都千代田区神田小川町 3 丁目 28-5 axle 御茶ノ水 3F
設立 : 2014 年 5 月
資本金 : 339,635 千円 ※2022 年 6 月末時点
事業概要 : メッセージングサービス事業
URL : <https://www.accrete-inc.com/>

※アクリートは、株式会社アクリートの日本における登録商標または商標です。

※本内容に記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社アクリート 広報担当

E-mail : company-contact@accrete-inc.com