

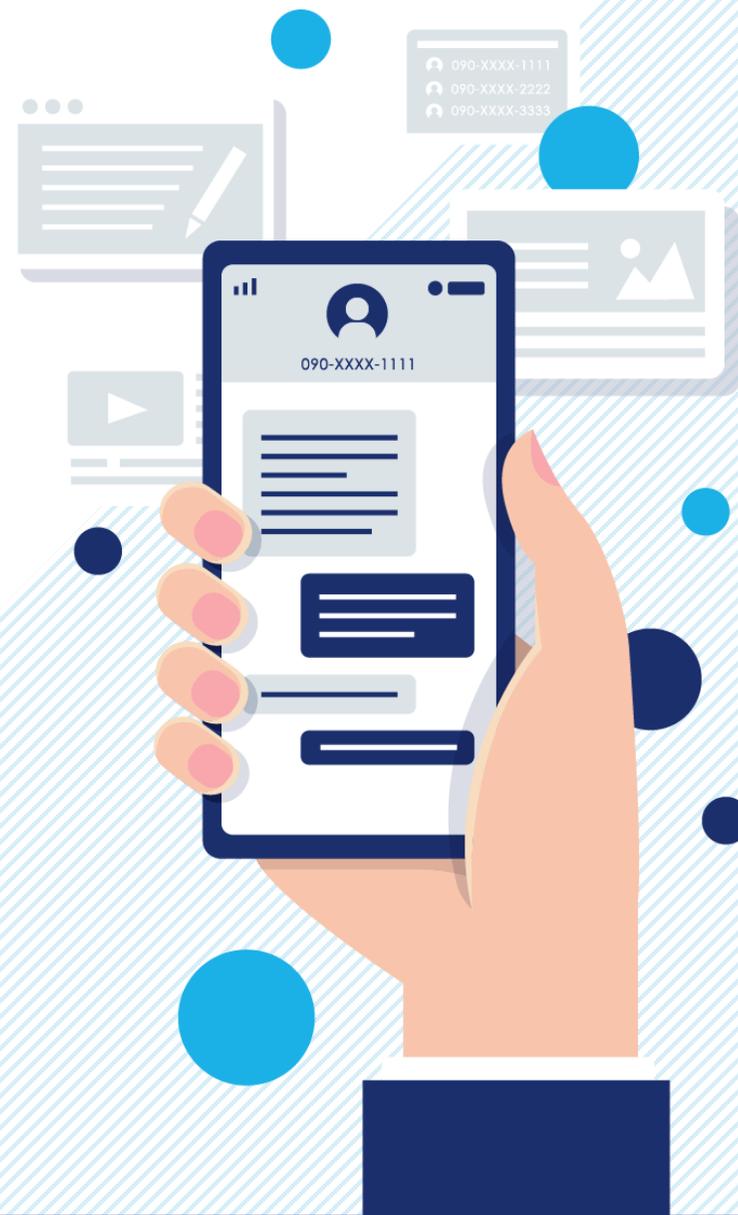
重要なお知らせを  
効率的かつ確実に届ける

# SMS活用法

人材

KDDI株式会社×Supership株式会社

**KDDI Message Cast**



# 目次

**1** 想定課題／SMS活用シーン

**2** 活用事例

**3** サービスご紹介

**4** Appendix

# 従来コミュニケーション手段の課題

想定課題 SMS活用シーン	サービスご紹介
活用事例	Appendix

お客さまへの電話やメールの手間がかかる、重要な連絡事項や案内が埋もれてしまう  
といった課題を解決することができます

シーン  
A

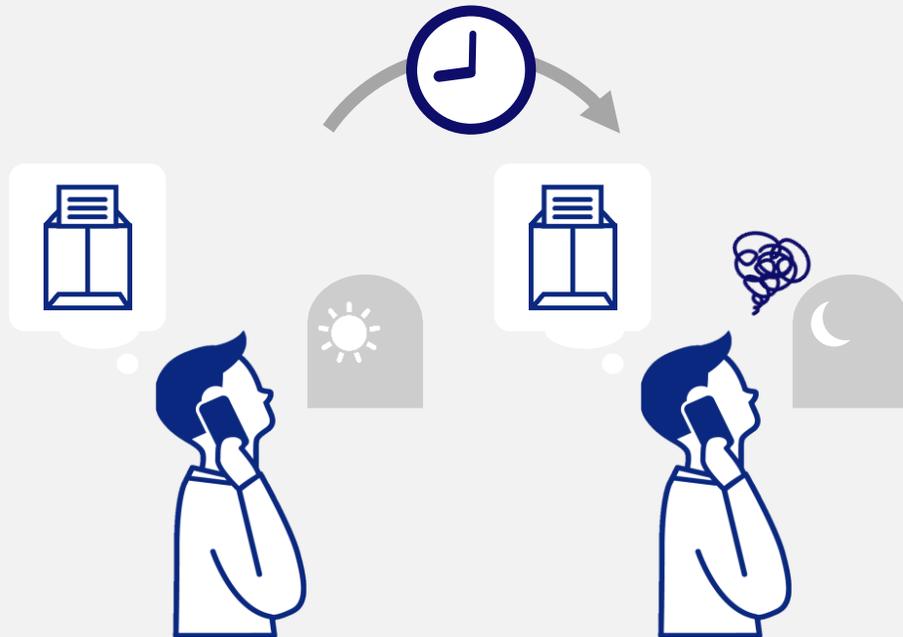
会員登録  
フォロー

電話

メール

手紙

会員登録直後の電話・フォローメールを見ていた  
だけ、その後の**利用率に影響を及ぼしていた**



シーン  
B

面談日時連絡

電話

メール

手紙

面談日時の通知メールを見ていただけず、  
面談キャンセルが発生  
**再調整や連絡に手間がかかっていた**

シーン  
C

会員掘り起こし

電話

メール

手紙

休眠顧客に対してメールで新着求人情報  
などを送付、電話で状況確認をしていた  
が**反響率が悪かった**

シーン  
D

イベント案内

電話

メール

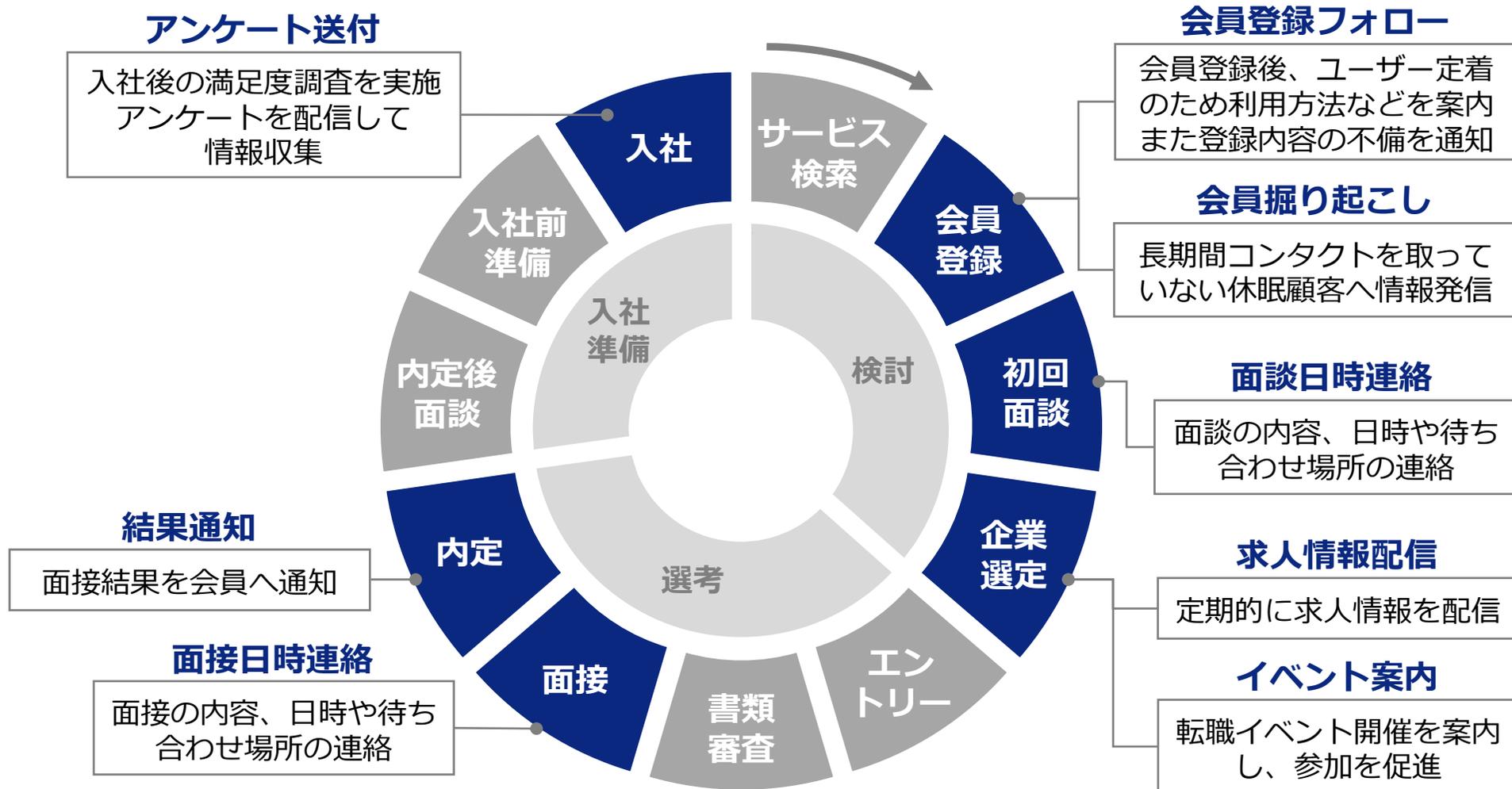
手紙

転職イベントの案内メールを送付していたが、  
**見ていただけず集客率が悪かった**

# 想定SMS活用シーン

想定課題 SMS活用シーン	サービスご紹介
活用事例	Appendix

業務の様々なシーンにおいて、  
通知の省力化や重要連絡の到達率改善が可能です



## 会員登録直後の利用者への電話・フォローメールをSMSで代替し、 ユーザー利用率・定着率を改善

### SMS活用前の課題

- メールにて登録後の利用方法や現在の求人情報などをお伝えしていたが、**見ていただけずユーザーが定着しないケースがあった**
- 登録内容の不備について電話で連絡していたが、**出してもらえないケースがあった**



### SMS活用後の成果

- メール送付後にSMSでリマインドを通知することで、**見落としを防ぎユーザーの定着に寄与**
- SMSを送付することで**返答率が向上**、SMS送付後に電話連絡するとより効果があった



- **スマホにプッシュ通知が届くため、契約者が気づきやすい**
- **開封率がEメールと比較して高いため、内容を確認していただきやすい** ※Eメール 10%程度⇔SMS 80~90%程度

### 当社試算例

- メール：70万人/年(新規登録者数)×10%(開封率)=7万人
- SMS：70万人/年(新規登録者数)×80%(開封率)=56万人
- 56万人-7万人=年間**49万人のリーチ差**

※あくまでも試算例のため、お客さまのお取り扱い件数など、状況に応じて変動します



メールで案内が来ていたのか、見よう



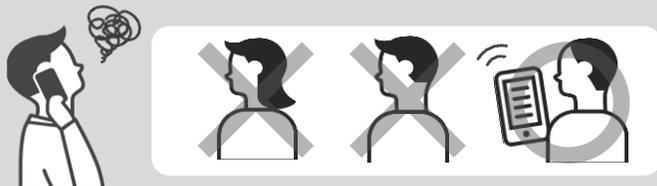
### 成果のポイント

## 面談日時のメール/電話通知に加え、実施数日前にSMSでリマインドを送付することで、面談の当日キャンセルを回避

### SMS活用前の課題

- メールを見ていただけない、電話が繋がらないことが多く面談日当日のキャンセルが相次いでいた
- キャンセルの場合、再調整や連絡などの追加の手間が都度生じていた

携帯電話につながらない…



### SMS活用後の成果

- メール送付後にSMSでリマインドを通知することで、見落としを 방지しキャンセルを抑制



- 知らない番号からの電話に出ない方、仕事で電話に出られない方からの折り返し電話を頂きやすくなった
- SMSは一斉配信が可能、そして再架電の必要もないため、電話代・人的コストを抑えられる

#### 当社試算例

- $70\text{万人/年(新規登録者数)} \times 30\%(アクティブ率) \times 30\%(不通率) \times 5\text{分(想定電話時間)} = 0.6\text{万h}$
- $0.6\text{万h} \times 2,300\text{円/時(想定時給)} = \text{年間}1,400\text{万円の削減}$

※あくまでも試算例のため、お客さまのお取り扱い件数など、状況に応じて変動します



メールで案内が来ていたのか、見よう



### 成果のポイント

## 転職イベントの案内メールに加え、 SMSでリマインドを送付することで、集客率を向上

### SMS活用前の課題

- メールを見ていただけないことが多く、イベントへの集客が難航していた



### SMS活用後の成果

- メール送付後にSMSでリマインドを通知することで、見落としを防止



- 利用者の性年代に合わせてSMSで適宜イベントをご紹介することで、**メール送付のみより反響率が向上**
- **開封率がEメールと比較して高い**ため、内容を確認していただきやすい ※Eメール 10%程度⇔SMS 80~90%程度

#### 当社試算例

- メール：70万人/年(新規登録者数)×10%(開封率)=7万人
- SMS：70万人/年(新規登録者数)×80%(開封率)=56万人
- 56万人-7万人=年間**49万人のリーチ差**

※あくまでも試算例のため、お客さまのお取り扱い件数など、状況に応じて変動します



たしかにハガキがきていたな。確認するか



### 成果のポイント

求人募集の案内をいち早くSMSで通知することでエントリー率が向上  
 (電話、ハガキ、Web広告だと対象者への通知に時間がかかり、募集枠が埋まってしまう)  
 Web広告・自動電話からSMSに切り替え、応募単価を50%コストカット

## SMS活用前の課題

- 他のメールに埋もれてしまい、到達率・エントリー率に伸び悩んでいた
- メールアドレスは求人サイトではとっておらず、電話番号しかわからないため、電話での連絡しかできなかった。



## SMS活用後の成果

- 求人情報をSMSを送付することで、**到達率とエントリー率が向上**
- 電話だと営業担当の工数がかかるが、SMSで一括配信が可能であるため工数削減が可能



- 利用者の性年代に合わせてSMSで求人情報をご紹介することで、**メール送付のみより反響率が向上**
- 求人募集の案内をいち早くSMSで通知することでエントリー率が向上が可能。(電話、ハガキ、Web広告だと時間がかかり、すぐに埋まってしまう。)

## 当社試算例

- 求人募集にかかるコストとしては5万円程度(定価配信の場合)となり、ほかの媒体より効果が高い。(10万人にSMSを送付すると応募が20人程度、応募単価:5万円/人)  
 ※参考 Web広告・自動電話での応募単価:10万円/人

※試算例のため、お客さまのお取り扱い件数など、状況に応じて変動します(顧客ヒアリング時に取得)



メールで案内が来ていたのか、見よう



## 成果のポイント

休眠顧客への状況確認電話・新着求人メール通知をSMSで代替し、会員の掘り起こしを実現

SMS活用前の課題

- 長期間コンタクトの取れていない休眠顧客へ、随時メールで求人情報などをお伝えしていたが、**見ていただけないケースが多かった**
- 休眠顧客への状況確認に電話連絡をしていたが、**出ていただけないケースがあった**



SMS活用後の成果

- メール送付後にSMSでリマインドを通知することで、**見落としを防ぎ休眠顧客の掘り起こしに成功**
- SMSを送付することで**返答率が向上**、SMS送付後に電話連絡するとより効果があった



- **スマホにプッシュ通知が届くため、契約者が気づきやすい**
- **開封率がEメールと比較して高い**ため、内容を確認していただきやすい ※Eメール 10%程度⇔SMS 80~90%程度

当社試算例

- Eメール：70万人/年(新規登録者数)×70%(休眠率)×10%(開封率)=4.9万人
- SMS：70万人/年(新規登録者数)×70%(休眠率)×80%(開封率)=40万人
- 40万人-4.9万人=年間**35万人のリーチ差**

※あくまでも試算例のため、お客さまのお取り扱い件数など、状況に応じて変動します



メールで案内が来ていたのか、見よう



成果の  
ポイント

## 入社後の満足度調査アンケートをSMSで送付しアンケート回収率が向上 早期離職のケースを予見。DMとSMSの併用で約60%のコストカット

### SMS活用前の課題

- 入社後すぐに離職するケースが多く、改善のために定期的に満足度調査を人材会社で行っていた
- 電話でのフォローや紙などの返信ハガキで対応していたが、フォローが不十分、工数、コストが膨らんでいた



### SMS活用後の成果

- フォローをスマホに届くSMSで実施し、**回収率が向上**
- SMSであれば配信量が安く手間も少ないため、**コスト削減・業務効率化につながった**



### 成果のポイント

- 返信用ハガキだと契約者の返信が面倒だったが、SMSで行うことで簡易に回答ができ、**回収率向上**
- DMとSMSを併用した場合、**70%の方がSMSで回答**  
(※2,000通送付した場合1,400人がSMSで回答。SMS:2,000通×10円=2万円、DM:600通×120円=7.2万円、総コスト:**2万円+7.2万円=9.2万円**)
- 返信用ハガキは120円以上コストがかかるのに対し、**SMSであれば10円程度の配信料で配信が可能**  
(ハガキ:2,000通×120円=24万円、SMS:2,000通×10円=2万円)



アンケートの回答率  
を上げられる

スマホからなら  
簡単だから  
回答してみよう

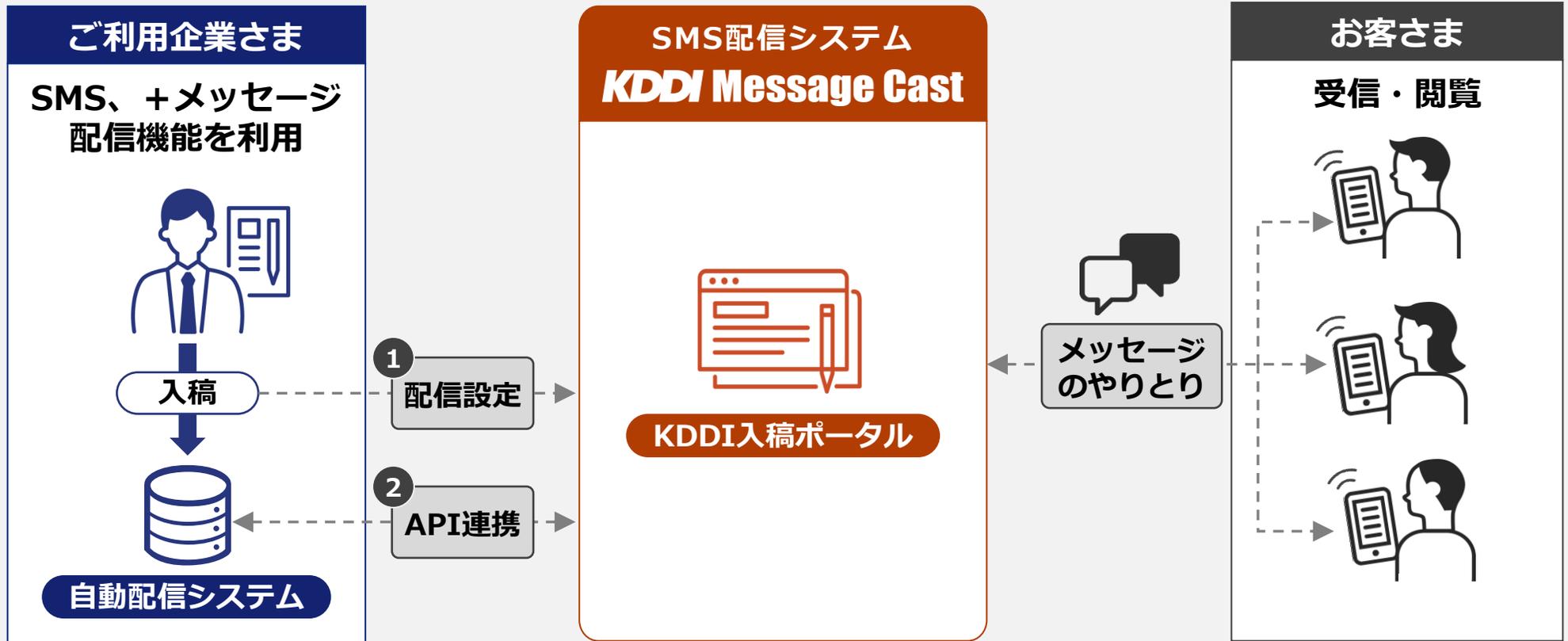


# 「KDDI Message Cast」とは

想定課題 SMS活用シーン	サービスご紹介
活用事例	Appendix

お客様の携帯へ、一斉に長文を配信できるサービスです

## KDDI Message Cast の仕組み



# 配信業務に役立つSMS配信ツールのご紹介

想定課題 SMS活用シーン	サービスご紹介
活用事例	Appendix

「KDDI Message Cast」は2ステップで簡易に配信可能  
使いやすいインターフェースを提供します

1

## 配信先グループ作成

グループ登録

グループ名\*

CSVファイル\*  選択されていません

※ CSVファイルをアップロードしてください。  
※ \*は必須項目です。

アップロードファイルの雛形ダウンロード

誤配送防止機能を利用する

**CSVファイルのアップロードで、配信先を一括設定**

2

## 配信時間設定・コンテンツの登録

新規案件登録

案件名\*

キャリア\*

配信先\*

送信日時\*  即時配信  送信日時を指定する

送信元表示番号\*

配信原稿\*

文字数：91/660

※ \*は必須項目です。

050XXXXXXXX

配信プレビュー画面

メッセージ本文を入力。最大文字数は660文字。70文字を超える場合は、配信先キャリアと文字数に応じて通数単価が変わります。長文になった場合

このように2通以上に分割されて配信されます

**入力した原稿を配信プレビュー表示**

※画面はイメージです

# サービス比較

想定課題 SMS活用シーン	サービスご紹介
活用事例	Appendix

長文送付やセキュリティ担保に加え、サポート体制の手厚さ、月額料金の無い価格の手頃さが優位性です

	機能				その他		
	長文送付	到達率	+メッセージ	セキュリティ	安定の運用体制	価格の手頃さ	サポート体制
<b>KDDI Message Cast</b>	660文字まで対応可能	キャリア直収のため到達率が高い	+メッセージの配信が可能	通信品質のグレードで設計	通信会社品質のサポート体制を提供	初期・月額0円	設定方法など簡易サポートあり
<b>サービスA</b>	70文字制限	海外ルートのため到達率が低い	+メッセージ対応不可	不明	品質は脆弱	初期・月額0円	サポートなし
<b>サービスB</b>	660文字まで対応可能	キャリア直収のため到達率が高い	+メッセージ対応不可	不明	通信会社品質のサポート体制を提供	月額料金あり	サポートは一部オプション

# Appendix

# SMS（ショートメッセージサービス）とは

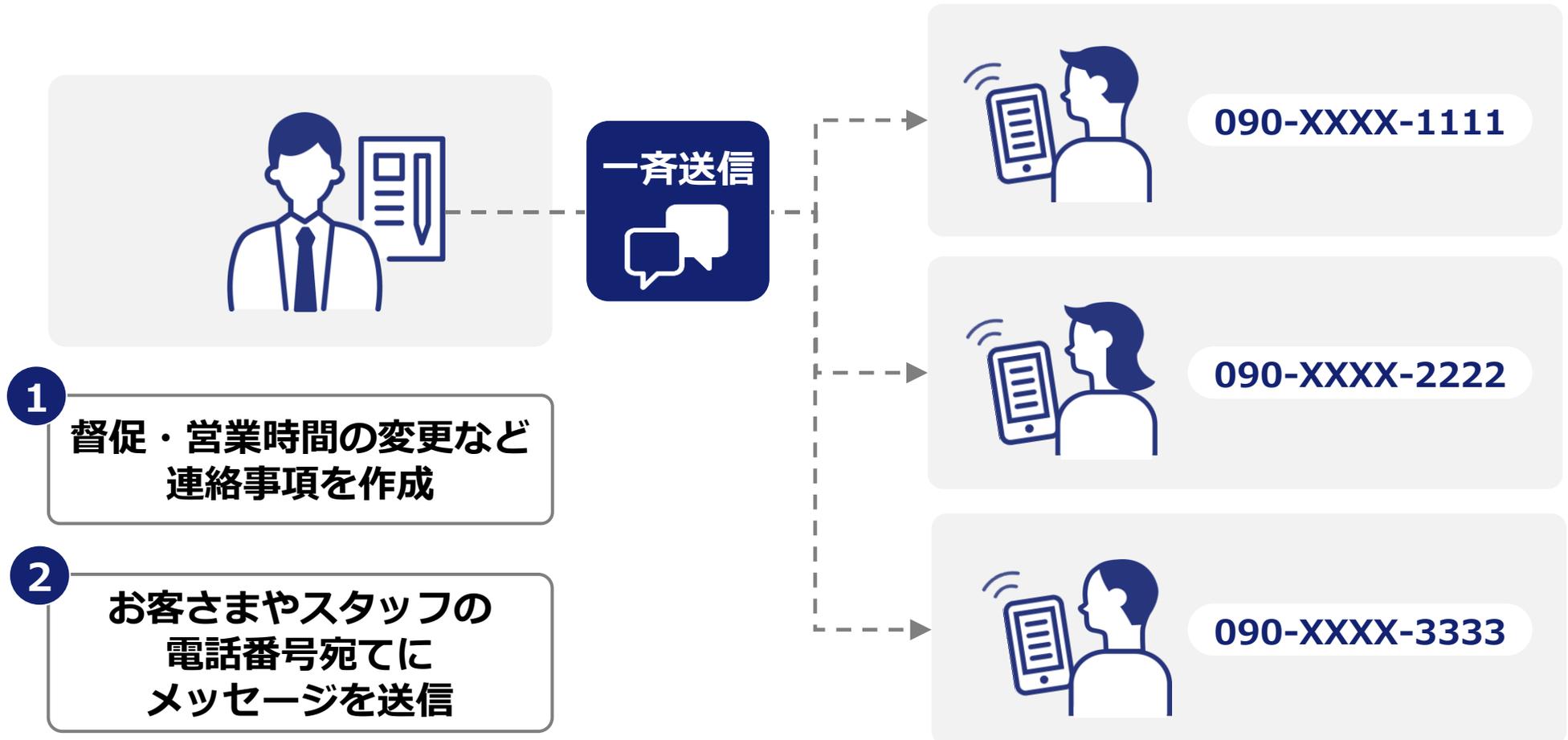
想定課題  
SMS活用シーン

サービスご紹介

活用事例

Appendix

SMSとは、携帯電話番号宛てに短いメッセージを一齐送信できるツール  
電話やメール、DMに代わる通知・連絡手段です



SMS(ショートメッセージ)を活用した一斉送信で、  
顧客・従業員への個別連絡業務の効率化を図りましょう

## SMS配信ツール活用のメリット



- 担当が個別に連絡していた内容を**一斉配信**できる
- 連絡業務に割いていた**時間や費用**を他の業務に**補填**できる
- 電話で**つながらない相手**にも「お知らせ」が届く
- メールと異なり**受信ボックス**に埋もれず、**しっかり読まれる**
- 封書の郵送よりも**コストや紛失リスク**を抑えられる

## 資料で紹介した以外のSMS活用事例



会員登録時の本人認証



訪問前の事前連絡



電話対応後のアフターフォロー



アンケートの案内

etc.

# 価格表

想定課題  
SMS活用シーン

サービスご紹介

活用事例

Appendix



## SMS利用料金

	税抜	税込
初期費用		0円
月額費用		0円
配信料金	8.5円～10円/通	9.35円～11.00円/通

※配信料は配信数×配信数に応じたタリフ単価（税抜）  
=合計額に対して消費税を含めた金額となります。

## SMS配信料金

	税抜	税込
～5,000通/月	10.0円/通	11.00円/通
5,001～10,000通/月	9.5円/通	10.45円/通
10,001～50,000通/月	9.0円/通	9.90円/通
50,001～100,000通/月	8.5円/通	9.35円/通
100,001通～/月	要相談	

## オプション機能

	SMS	利用料金	
		税抜	税込
誤配信防止機能 オプション	○	3.5円/回	3.85円/回
SMS表示元番号変更 (SoftBankのみ)	○	59,000円/月	64,900円/月

# 導入スケジュール

想定課題  
SMS活用シーン

サービスご紹介

活用事例

Appendix

## SMS利用



※1： 申込時に不備がない前提となっております。ご契約内容や状況によって変動がございます

※2： アカウント開通時のKDDI動作試験の配信料は非課金となります

## サービス仕様

配信仕様	単一配信、一斉配信（受信不可）
配信スペック	40,000通/時 ※10,000通を超える大量配信の場合は、事前にご連絡ください。（利用申し込み後提供されるCinnamonシステムからご連絡ください。）
キャリア判別	可能
到達結果	取得可能
課金条件	成功課金（送達失敗は課金対象外）
配信可能ユーザー	au、docomo、SoftBank、楽天モバイルのユーザー及び3キャリア接続のMVNOユーザー



## サービス仕様

配信可能な最大文字数	660文字
課金単価 (1通の文字数)	1通 = 70文字 2通目以降からは66文字単位 及び67文字単位 (例：71文字から132文字まで) ※キャリアにより異なります
文字コード	UTF-8
文字カウント	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1文字 (2byte) カウント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 半角英数字</li> <li>・ 全角英数字</li> <li>・ 全角かな</li> <li>・ 全角カナ</li> <li>・ 半角カナ</li> <li>・ 漢字</li> <li>・ 改行</li> <li>・ スペース</li> </ul> </li> </ul>

## 管理機能

管理者用画面	○
入稿機能	○
メッセージ テンプレート 登録・作成	○ 〔 フロー作成において テンプレート作成可能 〕
短縮URL作成	○
送信予約機能	○

# SMS長文送信の課金体系(SMS入稿ポータル)

想定課題  
SMS活用シーン

サービスご紹介

活用事例

Appendix

一度の配信で最大660文字配信可能。文字数に応じて課金通数が異なります

## docomo

課金通数	送信文字数
1通	1~70
2通	71~132
3通	133~198
4通	199~264
5通	265~330
6通	331~396
7通	397~462
8通	463~528
9通	529~594
10通	595~660

## au/楽天モバイル

課金通数	送信文字数
1通	1~70
2通	71~134
3通	135~201
4通	202~268
5通	269~335
6通	336~402
7通	403~469
8通	470~536
9通	537~603
10通	604~660

## SoftBank

課金通数	送信文字数
1通	1~660

※byte数計算：1文字2byteで計算（半角、全角共通）

# 運用体制

想定課題 SMS活用シーン	サービスご紹介
活用事例	Appendix

☑ **24時間365日**の監視運用サポート

☑ **速報発出**：障害発生後**1時間以内**  
**復旧**：障害発生後**2時間以内**

運用目標を掲げ迅速な対応と経過連絡の徹底

☑ **障害通知、計画停止（システムメンテナンス）** 情報を  
**ご利用企業様のメールアドレス、**  
**アカウント管理ポータルにてご連絡**

☑ サービスの利用方法、契約内容の  
お問い合わせ窓口もご用意



# お気軽にお問い合わせください

SMSの活用についてご興味を持たれた企業様は  
まず「KDDI Message Cast」の詳細が書かれた資料を請求してください

## KDDI Message Castの強み

通信キャリアの高い安全性とSMS/+メッセージ対応による汎用性を備えています

高い配信品質と到達率

安心の運用体制

長文SMS、  
誤配信防止機能のご提供

SMSは配信通数に応じた  
従量課金



「KDDI Message Cast」の詳細が書かれた資料を請求する



「KDDI Message Cast」について問い合わせる



## KDDI Message Cast