

重要なお知らせを  
効率的かつ確実に届ける

## SMS活用法

保険

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

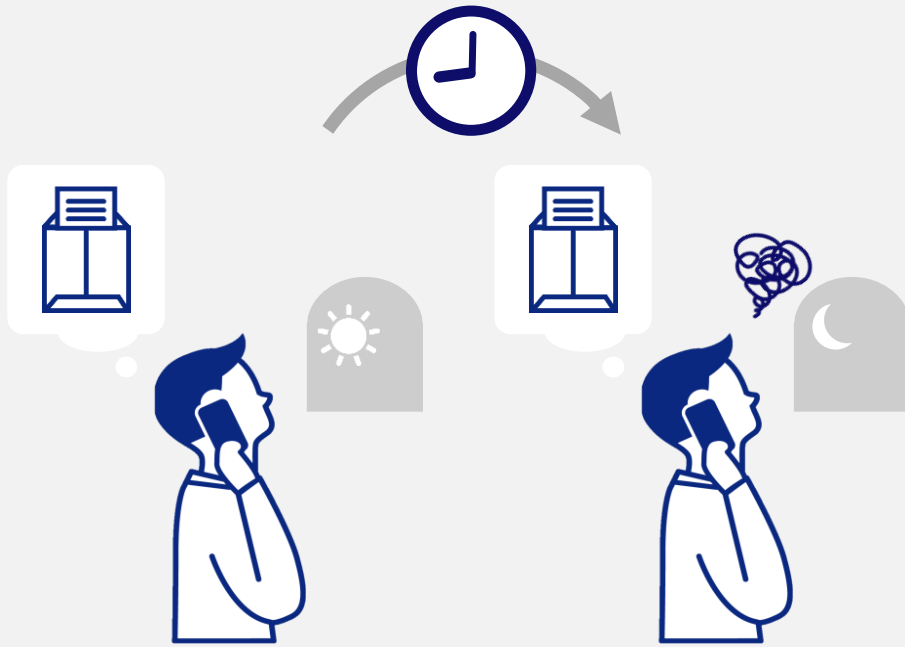
書類提出催促

電話

メール

手紙

申込書の提出が遅れている顧客へ  
何度も電話をしており、手間がかかっていた



シーン  
B

支払い催促

電話

メール

手紙

未納者に対して電話で催促をしていたが、  
繋がるまで何度も掛け直して手間がかかっていた

シーン  
C

補償内容連絡

電話

メール

手紙

保険の補償内容を電話で案内していたが、  
内容が複雑で伝えるのに時間がかかっていた

シーン  
D

契約更新促進

電話

メール

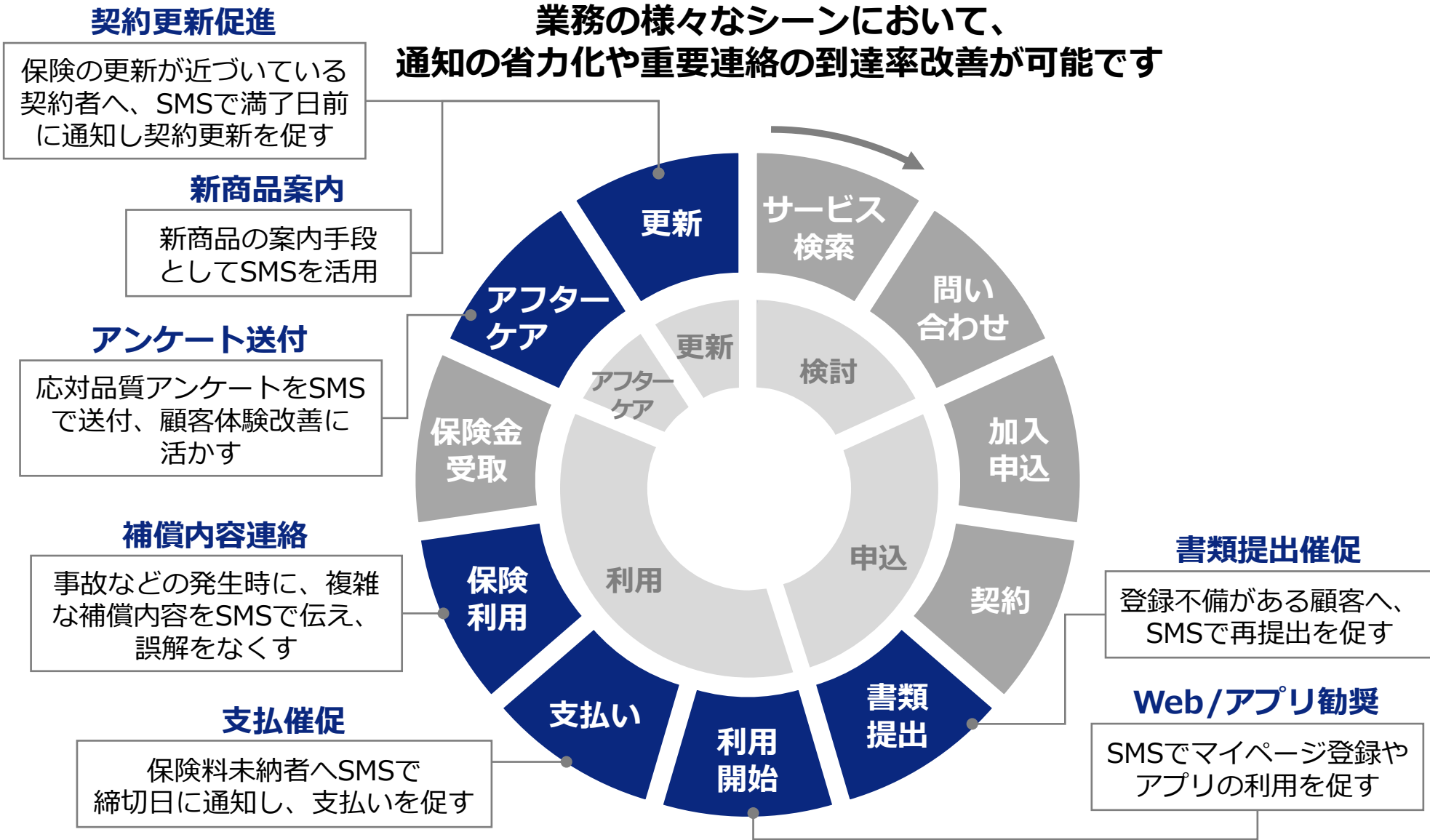
手紙

保険の更新について契約者へ手紙で通知後、  
電話で更新催促をしており、手間がかかっていた

# 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



## 契約の申込書類に記載不備があった際、オペレーターが電話で再提出を催促していたが、SMSを送付することで再架電数が削減

### SMS活用前の課題

- 契約時の申込書類に記載不備があった場合、電話で催促を行っており、繋がらないケースがあった



### SMS活用後の成果

- SMSで折り返しの電話を促すことで、再架電数の削減および業務効率化



- 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

- $60\text{万件/年(新契約者数)} \times 2\text{割(想定記載不備割合)} \times 5\text{分} = 1\text{万時間}$
- $1\text{万時間} \times 2,300\text{円/時(時給)} = \text{年間}2,300\text{万円の削減}$

※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



仕事終わったら  
電話しなきゃ



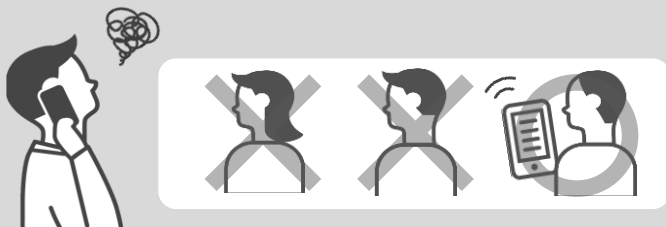
成果の  
ポイント

## 保険料未納金の督促連絡を電話からSMSに代替し、業務効率化が実現

### SMS活用前の課題

- 加入者に未納金の督促電話をする際に、**携帯電話に繋がらないケースがあった**
- 担当者が**個別に連絡**する必要があった

携帯電話に  
つながらない…



### SMS活用後の成果

- 日中、電話が**つながらない入居者**にも、**督促内容を伝えられるようになった**
- **固定の文面を一斉に配信**できるようになった

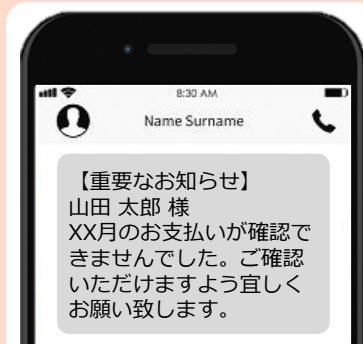


- **スマホにプッシュ通知が届くため、契約者が気づきやすい**
- SMSは一斉配信が可能、そして再架電の必要もないため、**電話代・人的コストを抑えられる**

#### 当社試算例

- 900万件/年(契約者数)×0.1割(想定支払遅延割合)×5分  
=7,500時間
- 7,500時間×2,300円/時(時給)=年間**1,725万円の削減**

※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



保険料の督促を  
確実に届けられる

入金するのを  
忘れていたから  
振り込んで  
おこう



成果の  
ポイント

## 事故発生時にオペレーターによる電話に加え、 SMSで補償内容を伝えることで、品質向上が可能

### SMS活用前の課題

- 事故発生時に保険の補償内容を伝えるが、**電話での連絡だと伝わりにくい**
- 保険内容が複雑で、熟練のオペレーター以外が**内容を伝えるのに苦労していた**

補償内容が複雑で  
分かりにくい…



### SMS活用後の成果

- 電話での連絡後、SMSで補償内容を送ることで**誤解なく伝えられるようになった**
- 新オペレーターでも**簡単に連絡を行うことが可能になった**



- SMSでフォローすることで、**応対品質が向上した**
- 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

- 900万件/年(契約者数)×0.1割(保険利用割合)×5分  
=7,500時間
- 7,500時間×2,300円/時(時給)=年間**1,725万円の削減**

※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



補償内容は電話だとよくわからなかったけど、指定のURLから詳細確認しよう



補償内容を的確に伝えられる

### 成果のポイント

## 契約者に対し品質向上のアンケートをSMSで送付することで、アンケート回収率が向上

## SMS活用前の課題

- 応対品質向上のため、DMでアンケートを送付していたが、郵送返信だと**返信が返ってこない**（返送にかかる時間も長い）
- Webページ、電話でもアンケートを実施したが、**回答率は10%程度だった**
- 返信用ハガキは**コストが高く、限定的な利用**だった



## SMS活用後の成果

- アンケートをスマートフォンで実施できるようになり、**回収率が向上**
- 回収率の向上で見込顧客を見出すための、**顧客情報の収集効率が向上**
- 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で行うことで簡単に回答ができ、**回収率向上**
- アンケートの回収率が上がったことで**顧客情報の収集効率が向上**、情報を保険の追加提案時に活用
- 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**

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



契約者に対して契約更新の連絡をDMで行っていたが、SMSを利用することで更新率が改善

SMS活用前の課題

- 1年に1回自動車保険や、10年に1回生命保険の契約更新の連絡をDMで通知していたが、あまり読んでいただけない
- DM送付後に電話をかけていたが、繋がらないケースがあった
- Webページへのログイン頻度が少なく更新通知を見てもらえない



SMS活用後の成果

- 電話が繋がらない契約者にも、更新リマインドが可能になった
- SMS送付後に電話フォローをすることでより効果が高まった
- SMSの文面にWebページのURLを記載して配信し、更新通知に気付いてもらえるようになった



- 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
- 電話が繋がらない契約者へSMSで更新リマインドが可能になり、契約更新率が改善

当社試算例

- $900\text{万件/年(契約者数)} \times 0.1\text{割(想定更新者割合)} \times 5\text{分} = 7,500\text{時間}$
- $7,500\text{時間} \times 2,300\text{円/時(時給)} = \text{年間1,725万円の削減}$

※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



スマホに送られるので読んでもらえる！

ハガキが来ていたが読んでいなかった。読もう



成果のポイント

## 契約者にマイページやアプリのインストール勧奨をハガキで促していたことに加えてSMSを送付し、利用率を向上

### SMS活用前の課題

- デジタル化は喫緊の課題となっているが、マイページ登録やアプリ利用率が低かった
- 登録をハガキなどで勧奨していたが、コストがかかっていた



### SMS活用後の成果

- SMSからの案内により、マイページ登録者数やアプリ利用率が向上
- SMSであれば配信量が安いいため、コスト削減が可能



- SMSのプッシュ配信により、マイページ登録者数やアプリ利用率が向上
- 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

### 成果のポイント



マイページ登録・アプリ  
利用率を上げられる

スマホからなら  
簡単だから  
使ってみよう



ライフイベント時の新商品案内や商品の乗り換え提案を、メールやDMに加えSMSを送付、問い合わせ数が増加

SMS活用前の課題

- 保険商品の案内やキャンペーン情報のお知らせをメールやDMで案内していたが、見ていただけないことが多かった



SMS活用後の成果

- メール/DM送付後にSMSで再通知を行うことで、効果がアップ。問い合わせの数増加に寄与



- スマホにプッシュ通知が届くため、メール/DM送付のみより反響率が向上
- 開封率がメール/DM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:100万人/年(新規契約者数)×10%(開封率)=10万人
- SMS:100万人/年(新規契約者数)×80%(開封率)=80万人
- 80万人-10万人=年間**70万人のリーチ差**

※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



キャンペーン  
やってるんだ。  
検討してみよう



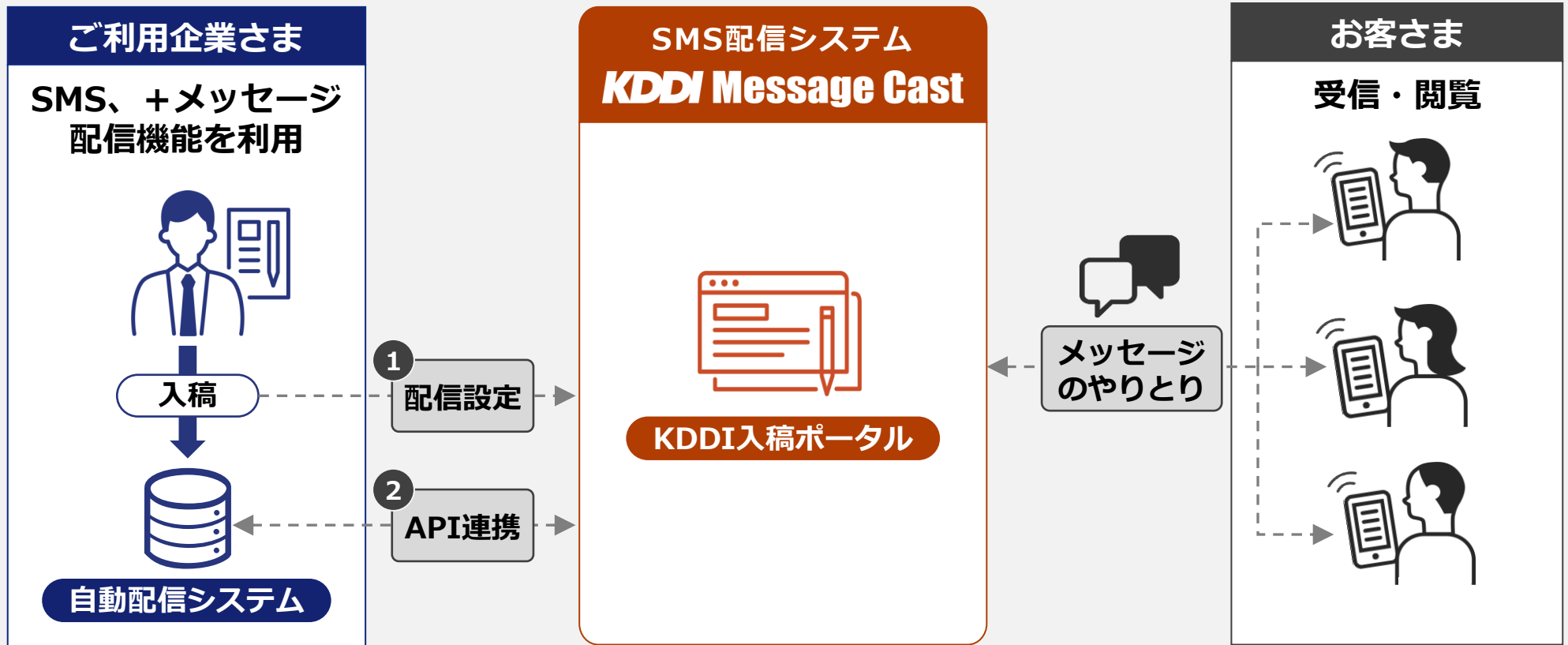
成果の  
ポイント

# 「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

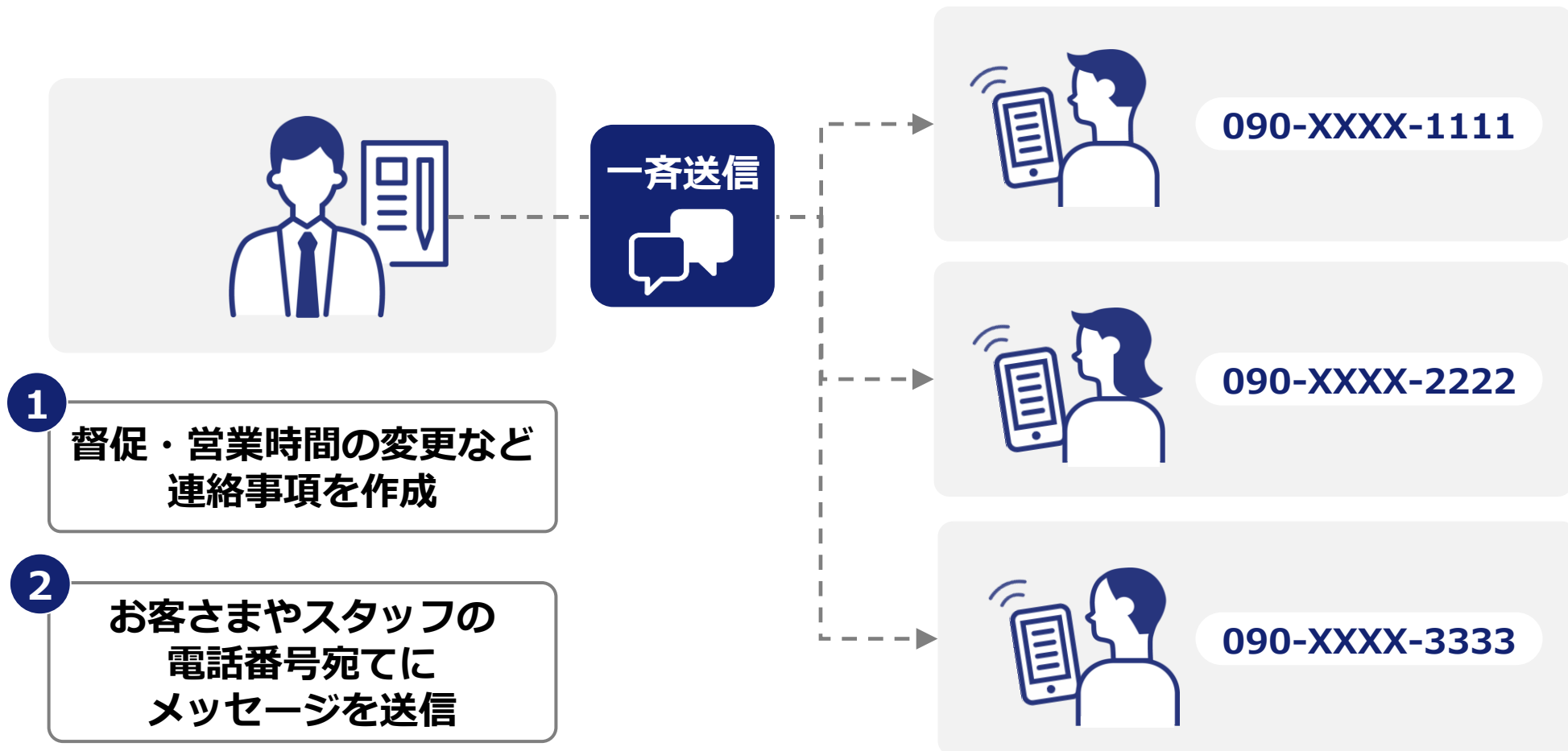
	機能				その他		
	長文送付	到達率	+メッセージ	セキュリティ	安定の運用体制	価格の手頃さ	サポート体制
<b>KDDI Message Cast</b>	660文字まで 対応可能	キャリア直収 のため到達率 が高い	+メッセージ の配信が可能 (※)	通信品質 のグレード で設計	通信会社 品質のサポ ート体制を提供	初期・月額 0円	設定方法 など簡易 サポートあり
<b>サービスA</b>	70文字制限	海外ルート のため到達率 が低い	+メッセージ 対応不可	不明	品質は脆弱	初期・月額 0円	サポート なし
<b>サービスB</b>	660文字まで 対応可能	キャリア直収 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

☑ **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**