

重要なお知らせを
効率的かつ確実に届ける

SMS活用法

通信

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

お客様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

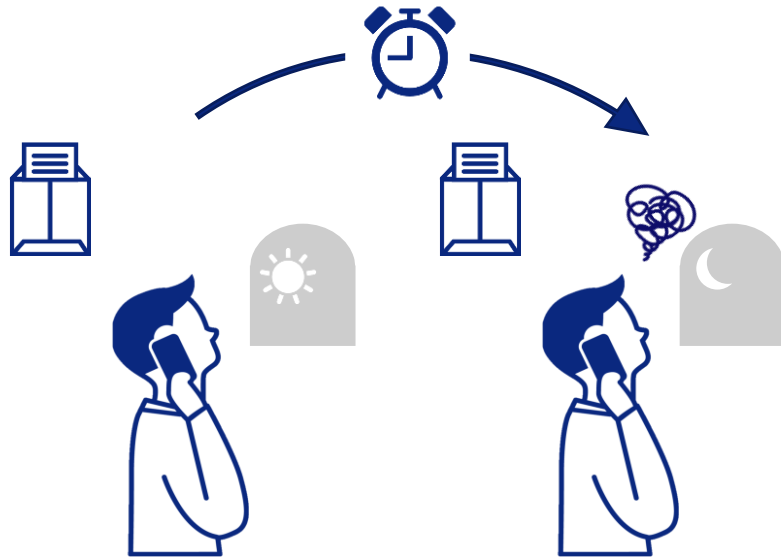
書類提出催促

電話

メール

手紙

口座振替やクレジットカード登録で
不備があった顧客へ
何度も電話をしており、手間がかかっていた



シーン
B

工事予定日連絡

電話

メール

手紙

工事での訪問時、契約者が不在のケースが発生し
再訪や連絡に手間がかかっていた

シーン
C

支払催促

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
D

オプション紹介

電話

メール

手紙

セットプランやサポートサービスについて、
メールで案内しているが中々開いていただけない

想定SMS活用シーン

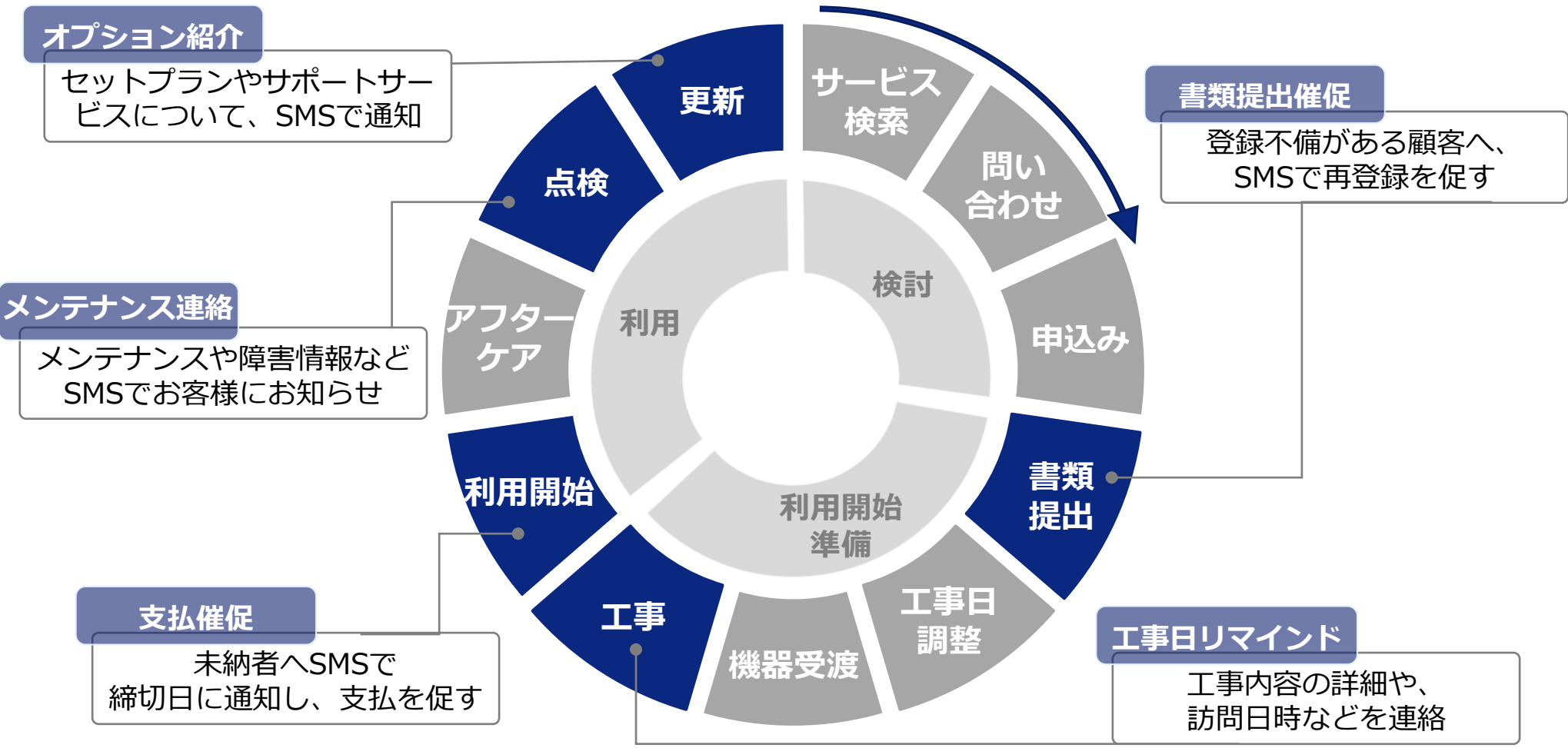
想定課題
SMS活用シーン

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、担当部署から電話で催促していたが、SMS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送付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、仕事中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

- 30万件/年(新契約者数)×2割(想定記載不備割合)×5分=5,000時間
- 5,000時間×2,300円/時(時給)=年間**1,150万円の削減**

※あくまでも試算例のため、お客様のお取り扱い件数等、状況に応じて変動します



仕事終わったら電話しなきゃ



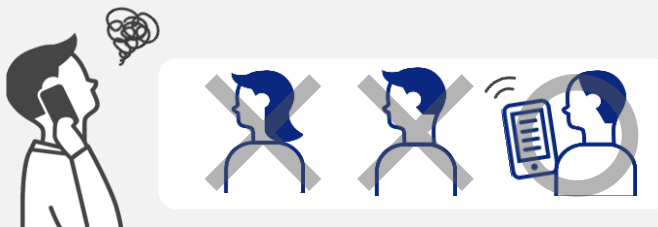
成果のポイント

月々の支払い滞納分について、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

- 契約者に利用料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**つながらない契約者にも、督促連絡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



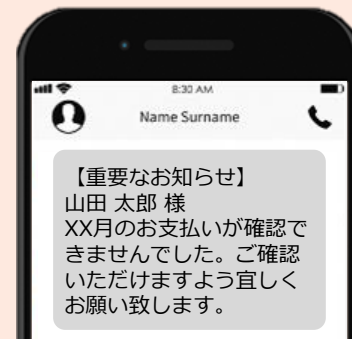
成果の ポイント

- **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

- 800万件/年(契約者数)×0.1割(想定支払遅延割合)×5分
=6,700時間
- 6,700時間×2,300円/時(時給)=年間**1,541万円の削減**

※あくまでも試算例のため、お客様のお取り扱い件数等、状況に応じて変動します



督促通知を
確実に届けられる

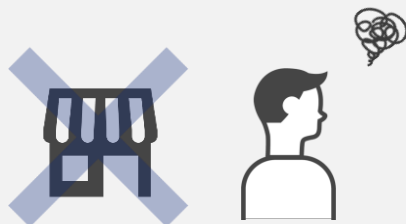
入金するのを
忘れていたから
振り込んで
おこう



工事予定日をSMSでリマインドを行うことで、契約者の不在を回避。
再訪や再調整連絡の工数を削減

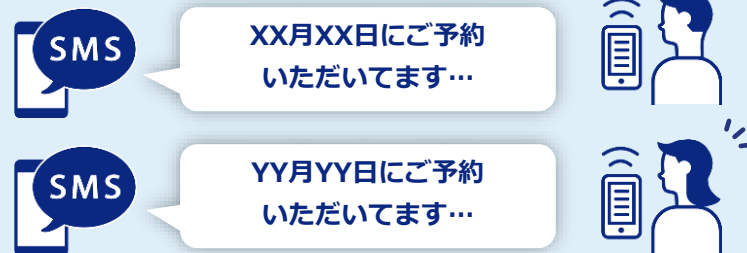
SMS活用前の課題

- 訪問時に契約者が不在のケースが発生
- お客様立ち会いが必須のため、再調整及び再訪の手間が生じていた



SMS活用後の成果

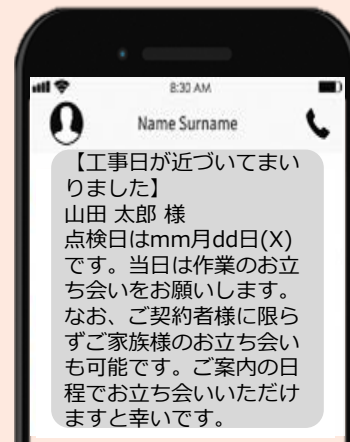
- 工事日確定後にSMSでリマインドを送付することで、不在件数が改善され、業務効率化が実現



- 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

- 280件(当日キャンセル発生件数)/月×1h/件(再調整再訪時間)=280h
 - 280h×2,300円/時(時給)×12か月=年間**772万の削減**
- ※あくまでも試算例のため、お客様のお取り扱い件数等、状況に応じて変動します



工事の日程忘れてた。
予定空けておかないと！



成果のポイント

工事内容を口頭で説明していたが、SMSで動画送付することで理解してもらいやすくなり
工事の取消率が減少し顧客満足度向上

SMS活用前の課題

- 工事内容の説明を口頭で行っていたが、きちんと伝わらずに解約になることがあった
- 口頭で伝えるため、人件費・電話代がかかっていた

工事内容がよく分からない…



SMS活用後の成果

- SMSで説明動画を送ることで、理解していただけやすくなった
- 説明の手間が省け、コスト削減および業務効率化



※通信料発生のため、スマホで動画視聴する場合はWi-Fi環境での視聴を推奨

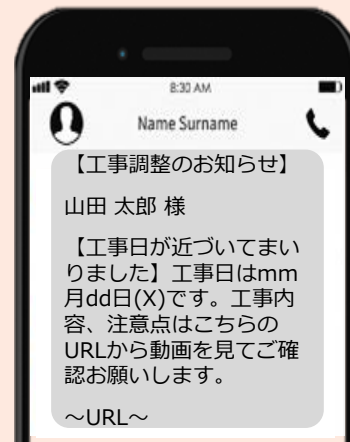
成果のポイント

- 工事内容を理解してもらいやすくなり、**取消率が減少し売上向上** ※壁への穴あけ拒否による取消率：上期1.45%⇒下期1.28%に改善（当社実績）
- 口頭での説明手間が省け、**人件費・電話代のコスト削減**

当社試算例

- 30万件/年(工事件数数)×15分(工事内容説明)=75,000時間
- 75,000時間×2,300円/時(時給)=年間**1.7億の削減**

※あくまでも試算例のため、お客様のお取り扱い件数等、状況に応じて変動します



工事内容を動画で確認できて、分かりやすい！



「KDDI Message Cast」とは

想定課題
SMS活用シーン

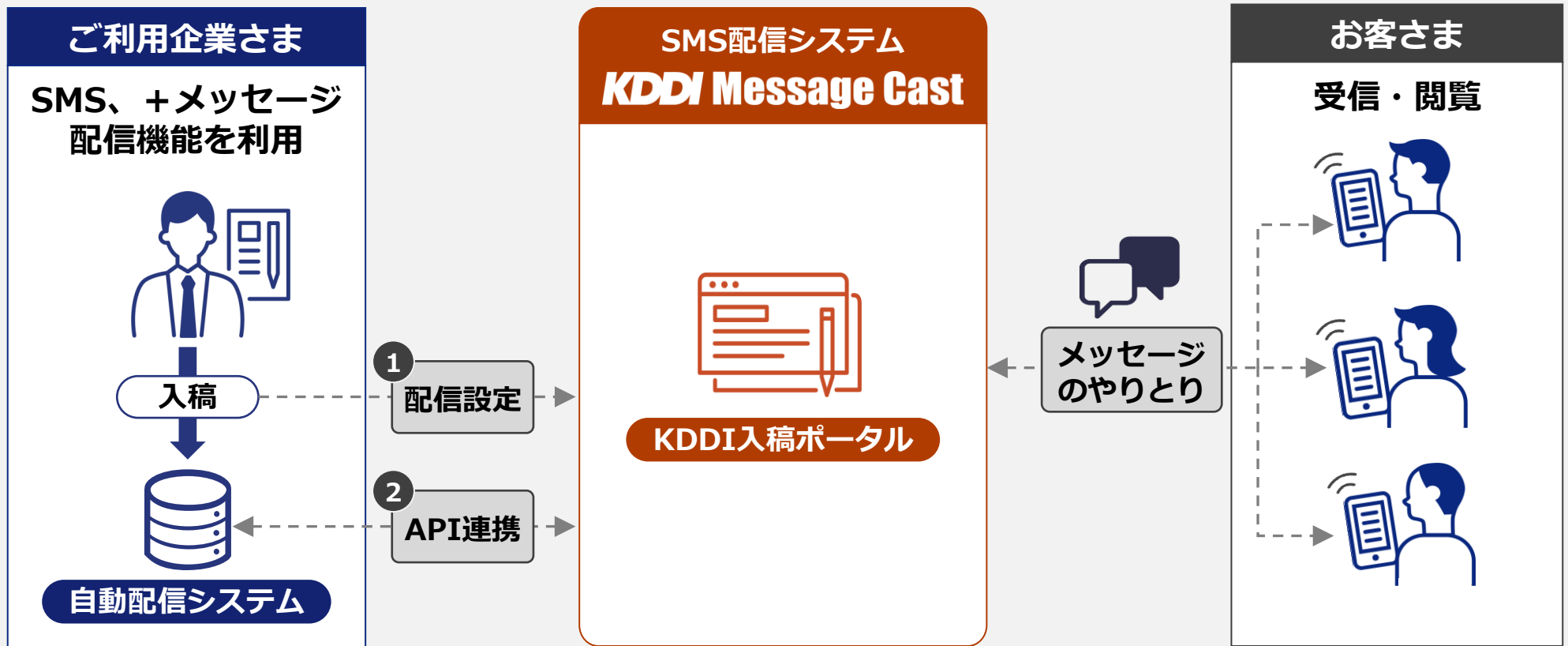
サービスご紹介

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

誤配信防止機能を利用する

2

配信時間設定・コンテンツ作成し登録

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。

05088921349

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

※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
KDDI Message Cast	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
サービスA	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
サービス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

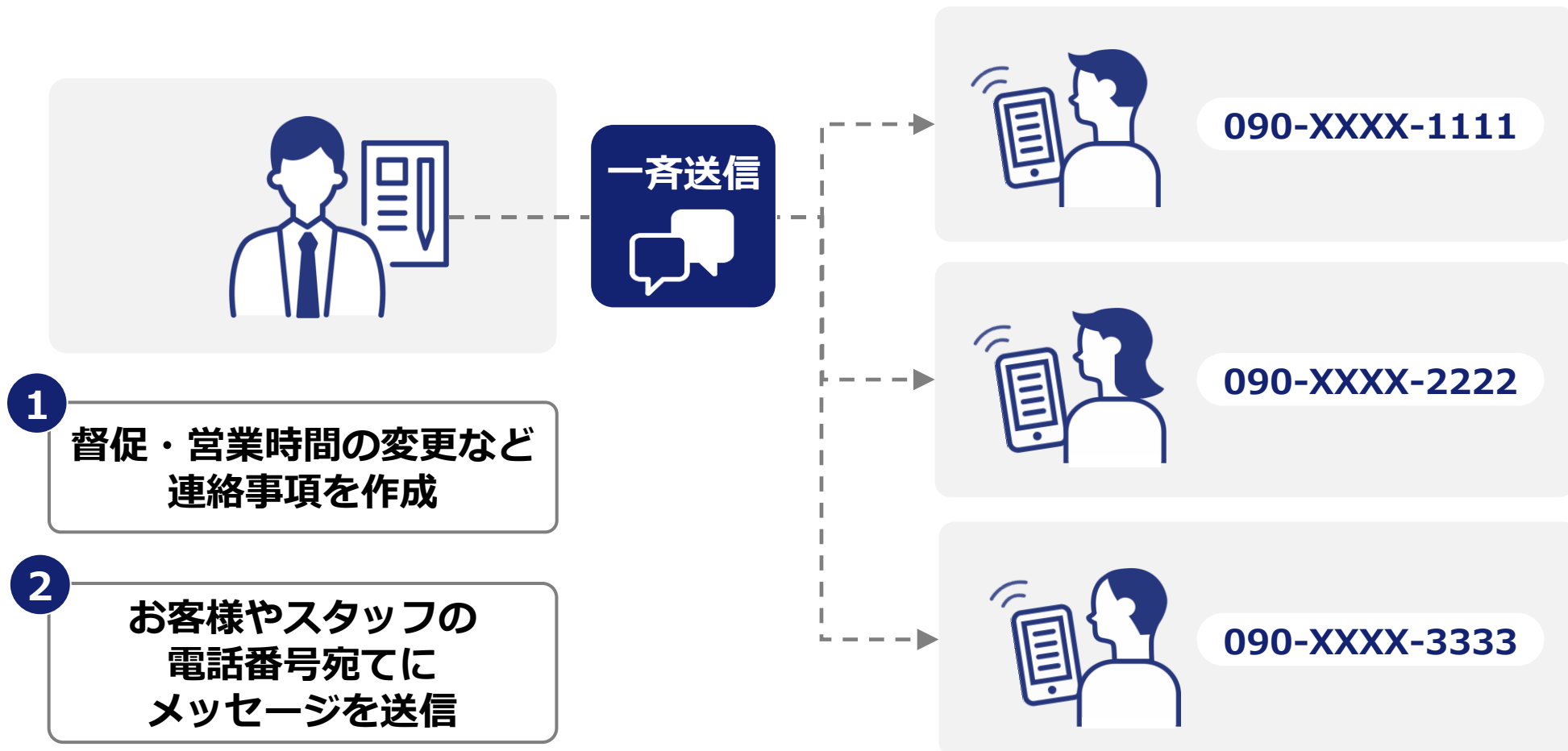
想定課題
SMS活用シーン

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一斉配信することで業務効率化を実現

想定課題
SMS活用シーン

サービスご紹介

活用事例

Appendix

顧客、従業員との個別の連絡業務を
SMS（ショートメッセージ）を活用した一斉送信で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



電話対応後のアフターフォロー



訪問前の事前連絡



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配信料金

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

SMS利用料金

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

オプション機能

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

導入スケジュール

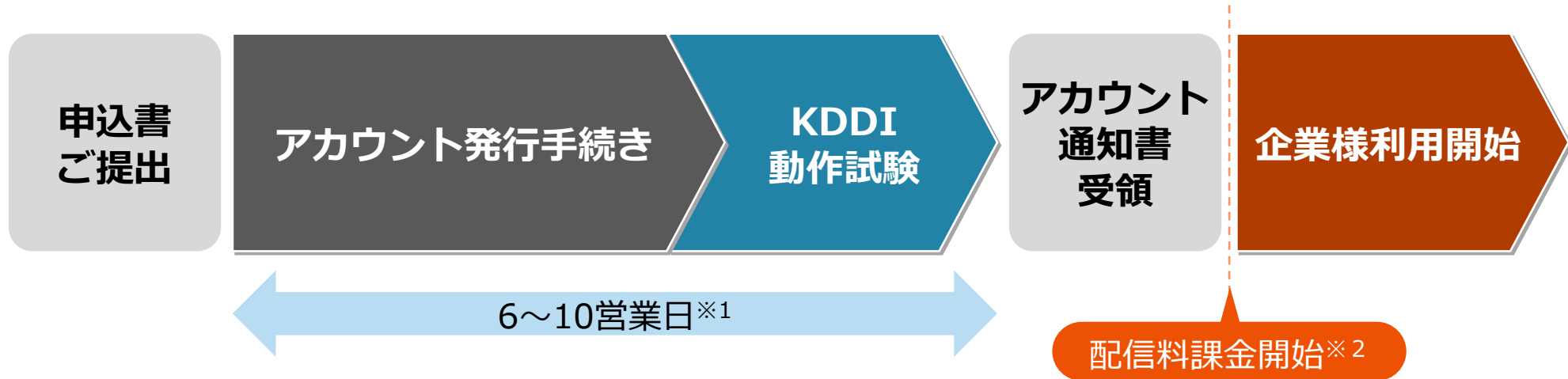
想定課題
SMS活用シーン

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

※5,000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

- **1文字 (2byte) カウント**
 - 半角英数字
 - 全角英数字
 - 全角かな
 - 全角カナ
 - 半角カナ
 - 漢字
 - 改行
 - スペース

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)

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）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