

2013年10月17日
NTT アイティ株式会社

クラウド型音声サービス VoiceMall がさらに充実！
コールセンターの効率化を実現する「SMS 配信パッケージ」に新サービス登場
～音声自動応答からコールセンター業務まで SMS 配信をワンストップで提供～

NTT アイティ株式会社（本社：横浜市中区、代表取締役社長：長谷雅彦）は、企業のさまざまな電話サービスにご活用いただいているクラウド型音声サービス「VoiceMall*1」の「SMS 配信パッケージ*2」に、新たに「ダイレクト型サービス」を加え、2013年12月2日より提供を開始します。

本サービスは、コールセンターのオペレータ等が、お客様からのお問い合わせに対する回答やご紹介したい情報を電話でお伝えする代わりに、お客様の携帯電話やスマートフォンに SMS（ショートメッセージサービス）*3 で提供するサービスです。本サービスの利用により、提供情報の確実な伝達や、コールセンターでの対応時間の短縮化、効率化を図ることができます。さらに、お問い合わせ対応などのインバウンド業務だけでなく、キャンペーンや手続きのご案内、督促、日程の連絡などのアウトバウンド業務にもご活用いただけます。

NTT アイティの「SMS 配信パッケージ」は、従来の「IVR 連動型サービス」に、今回新たに「ダイレクト型サービス」が加わったことにより、IVR（音声自動応答）による一次対応からコールセンター業務まで、あらゆる場面で SMS 配信をワンストップで提供します。

なお、2013年11月1日より「SMS 配信パッケージ」の初期費用（カスタマイズ費等を除く）が半額になる、「SMS 配信パッケージ初期費用半額キャンペーン」を実施します。

また、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2013 in 東京」（11月14日～15日、池袋サンシャインシティ・コンベンションセンター）に出展いたします。

■販売開始の経緯

NTT アイティは、長年にわたってクラウド型音声サービス「VoiceMall」を運営し、常にお客様のニーズに対応した各種パッケージを提供してまいりました。2011年1月には、プッシュボタン操作によりお客様の携帯電話へ仮パスワード等が SMS 配信される「音声応答連動 SMS 配信パッケージ」（現 IVR 連動型サービス）の提供を開始しました。運用を続ける中で、ご利用企業からは、コールセンターに入電する前（IVR 対応時）だけでなく、コールセンターとお客様との対応中に、あるいは一斉に SMS 配信を使いたいというご要望が多数寄せられました。

コールセンター業務においては、オペレータの稼働をいかに効率化し、かつ対応品質を維持できるかが、コスト削減の重要なポイントとなります。そこで、お問い合わせいただいた Web サイトの URL や関連 Web サイトのご紹介、お役立ち情報の一斉配信などを行うダイレクト型の SMS 配信サービスを、新たに提供することとしました。IVR（音声自動応答）による一次対応からコールセンター業務まで、SMS 配信をワンストップで提供することにより、お客様の利便性を高め、コールセンターの業務効率化を実現します。

■「ダイレクト型サービス」の概要と特長

本サービスでは、コールセンターのオペレータ等が、お知らせしたい Web サイトの URL 情報等を記載した SMS を、お客様の携帯電話等へ簡単な操作で配信することができます。

(1) コールセンター業務の効率化

お客様への定型的な回答や情報提供などを SMS 配信で行うことにより、顧客応対時間の短縮、それに伴う受電率の向上や通話料の削減など、業務の効率化を図ることができます。お客様にとっても、SMS 配信で URL 情報等を受け取ることにより、メモをする手間がかからず、求める情報を簡単に見ることが可能となります。

また、クラウドサービスでのご提供のため、必要な期間だけのご利用が可能です。

(2) 用途に応じた SMS 配信方法をご提供

ご利用のお客様の用途に応じた配信方法をご用意しています。

- ・個別配信：応対中のお客様一人に対して SMS 配信を行う場合に便利な方法です。（図 1 参照）
- ・一斉配信：複数のお客様に対して SMS 配信を行う場合に便利な方法です。（図 2 参照）

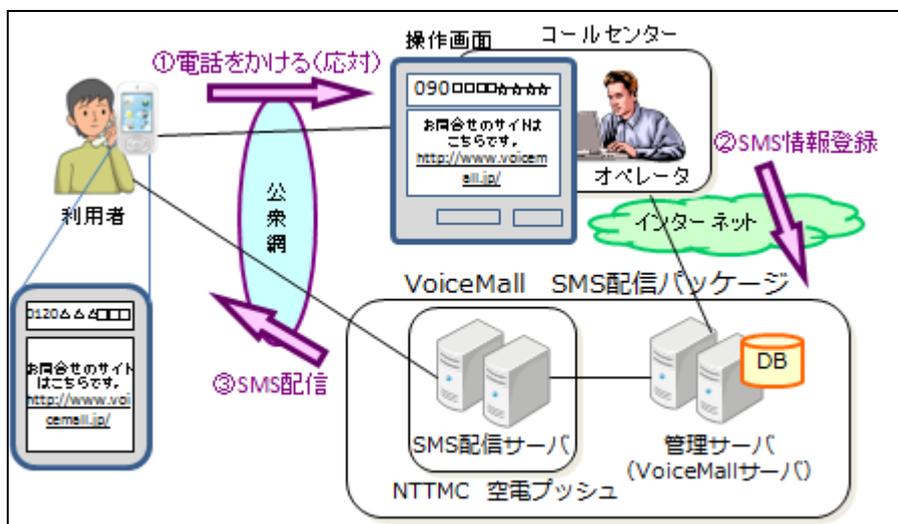


図 1. 「VoiceMall SMS 配信パッケージ ダイレクト型サービス」の個別配信サービスイメージ

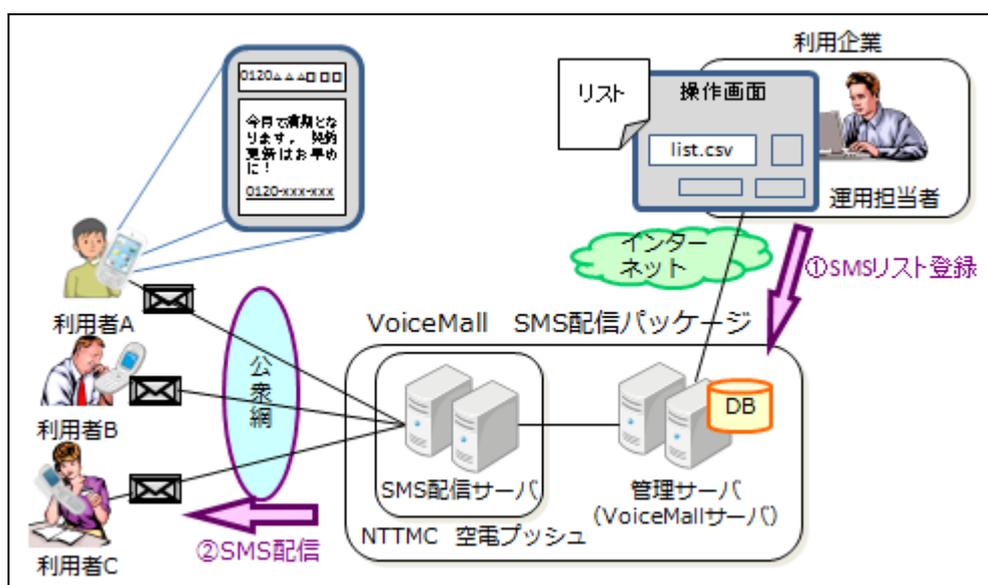


図 2. 「VoiceMall SMS 配信パッケージ ダイレクト型サービス」の一斉配信サービスイメージ

(3) SMS 配信の信頼性が高く機能が充実

NTT ドコモ、au、ソフトバンクの主要 3 キャリアに対応しています。また、スマートフォンや、らくらくホンなどの端末もご利用いただけます。現在使われている携帯電話の約 96%以上をカバーできることから、多くの方にご利用いただけます。

その他にも、例えば、以下のような特長があります。

- ・送信元(From)電話番号の設定ができます。
- ・SMS 配信結果（未達時の理由を含む）を確認することができます。
- ・au の安心ブロック機能に対応しています（ブロックされずに届きます）。

なお、SMS の配信には、株式会社 NTT メディアクロスの「空電（からでん）プッシュ*4」を利用しています。空電プッシュは、各携帯キャリアと直接送信契約を締結、また総務省から電気通信サービスとしての認可も得ておりますので、他社サービスに比べて信頼性が高く、安心してご利用いただけます。

■適用例

SMS 配信パッケージ「ダイレクト型サービス」は、コールセンター業務の効率化だけでなく、アウトバウンドコールやメールでの連絡手段よりさらに確実なアプローチツールとして、企業プロモーションとしての活用など、幅広い分野でご利用いただけます。

(1) サイト案内（個別配信）

- ・URL の通知による、会員登録サイト、決済サイト、アプリケーションダウンロードサイトなどのご案内
- ・コールセンター対応後のアンケートサイトのご案内

(2) 各種通知（個別配信）

- ・受付完了、受付内容、窓口案内などの通知・連絡
- ・空メールアドレスの通知によるメールアドレス登録／再登録の勧奨

(3) 一斉配信

- ・キャンペーン、予約日、支払い日、督促、契約更新、緊急連絡などのご案内

■販売価格（税抜）

初期費用（設備初期設定） ※カスタマイズが必要な場合は別途申し受けます。		100,000 円
月額費用	月額基本料	80,000 円
	SMS 配信料（1 ヶ月の配信件数）	50 円／通

※ 利用者の SMS 配信への承諾が必要となります。

※ 利用者のご利用形態(SMS 受信拒否等)、携帯キャリアのメンテナンス等により配信できない場合があります。

※ サービス開始にあたっては、当社利用規定および SMS 配信に関する利用審査（公序良俗に反しないこと／法律・法規に違反しないこと等）が必要となります。

※ ご契約期間は、最低 1 ヶ月からとさせていただきます。また、途中解約によるご返金はいたしません。

※ ご利用規模に応じてボリュームディスカウントがございます。直接、お問い合わせください。

■ サービス開始日と販売目標

サービス開始：2013年12月2日（月）より

販売目標：年間 100 契約

■ 「SMS 配信パッケージ初期費用半額キャンペーン」

下記の通り、「SMS 配信パッケージ」の初期費用が半額になるキャンペーンを実施します。

- ・対象パッケージ：「SMS 配信パッケージ」（「ダイレクト型サービス」、「IVR 連動型サービス」）
- ・対象期間：2013年11月1日（金）～2013年11月29日（金）
- ・条件：対象期間内のご発注（仮発注を含む）
- ・対象価格：初期費用（カスタマイズ費用等は除く。具体的には下表のとおり）

	キャンペーン価格	(参考) 通常価格
ダイレクト型サービス：初期費用	50,000 円	100,000 円
IVR 連動型サービス：初期費用	125,000 円	250,000 円

※ 上記は、税抜価格です。

[語句等の説明]

※1 VoiceMall (ボイスモール)

NTT アイティが提供するクラウド型の音声サービスの名称。VoiceMall は NTT コミュニケーションズ株式会社のクラウド型 IVR サービス「V ポータルダイレクト」を基盤に、NTT サイバースペース研究所が開発した音声認識/音声合成技術や電話サービスに必要な各種アプリケーションサービスで構成されており、これらの機能を必要なだけ必要な期間組み合わせで利用できる。さらに、お客様ニーズの高い業務に対応したパッケージを複数ラインアップしている。

<http://www.voicemall.jp/>

※2 SMS 配信パッケージ

VoiceMall のパッケージの一つ。VoiceMall サービスに電話をかけ、簡単なプッシュボタン操作で SMS を受信できる「IVR 連動型サービス」及び、今回新たに提供する「ダイレクト型サービス」からなる SMS 配信を活用したパッケージ。

※3 SMS (ショートメッセージサービス)

携帯電話番号を宛先として短いメッセージを送受信できる仕組み。

※SMS はキャリアごとに本文の配信文字数制限があります。

※4 空電 (からでん) プッシュ

株式会社 NTT メディアクロスが提供する SMS 配信サービスの名称。

<http://www.nttmc.co.jp/>

「VoiceMall」は NTT アイティの登録商標です。
その他の商品などは、各社の商標または登録商標です。