

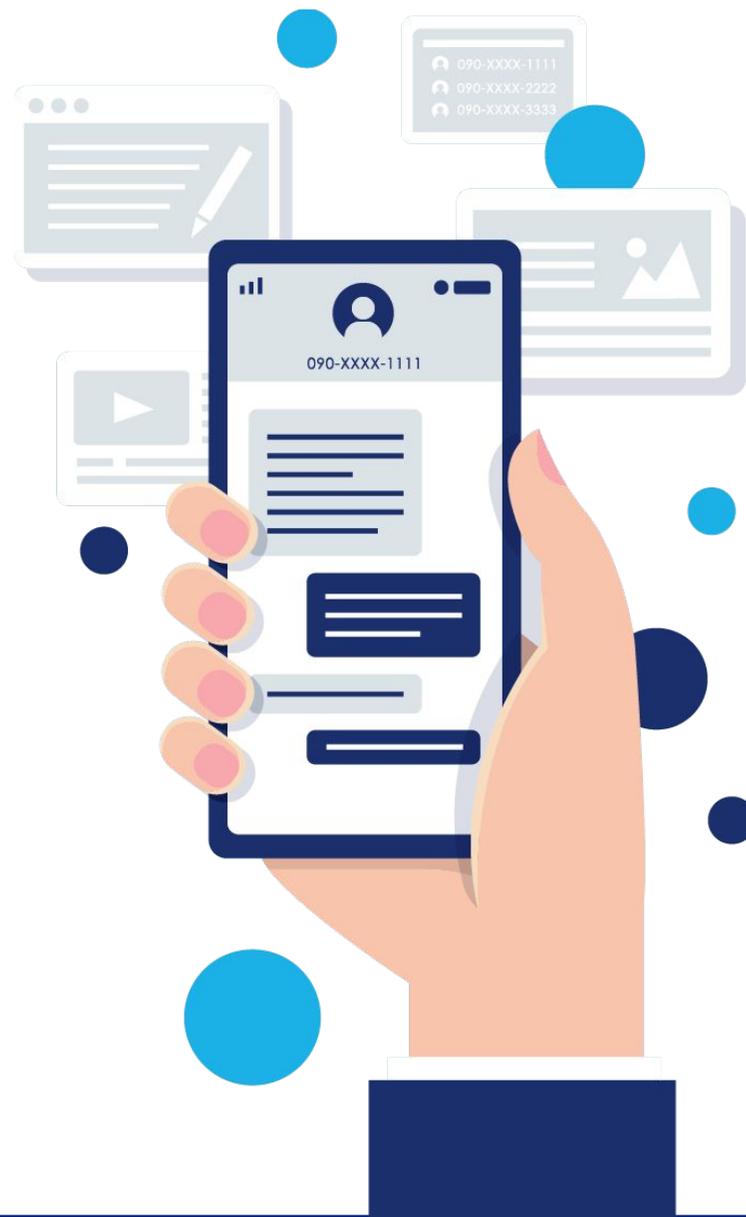
重要なお知らせを
効率的かつ確実に届ける

SMS活用法

自動車販売

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

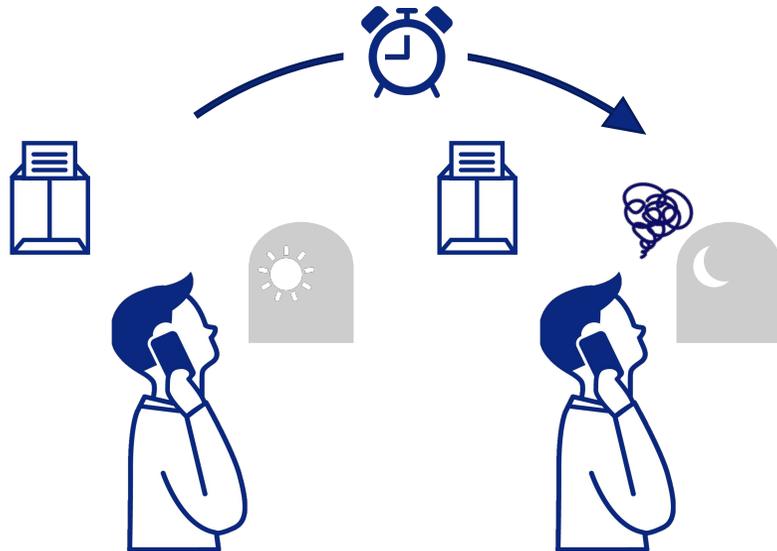
予約リマインド

電話

メール

手紙

来店予約を承っていたお客様の
当日無断キャンセルが多く、損失を被っていた



シーン
B

納車連絡

電話

メール

手紙

納車日時のお知らせがメール・電話だと気づいてもらえず、
連絡に手間がかかっていた

シーン
C

車検連絡

電話

メール

手紙

車検案内がメール・電話だと気づいてもらえず
追加売り上げの機会損失になっていた

シーン
D

法定点検訪問連絡

電話

メール

手紙

契約者へ手紙で点検日時の通知後、実際に訪問しても
不在が多く、再訪や連絡に手間がかかっていた

想定SMS活用シーン

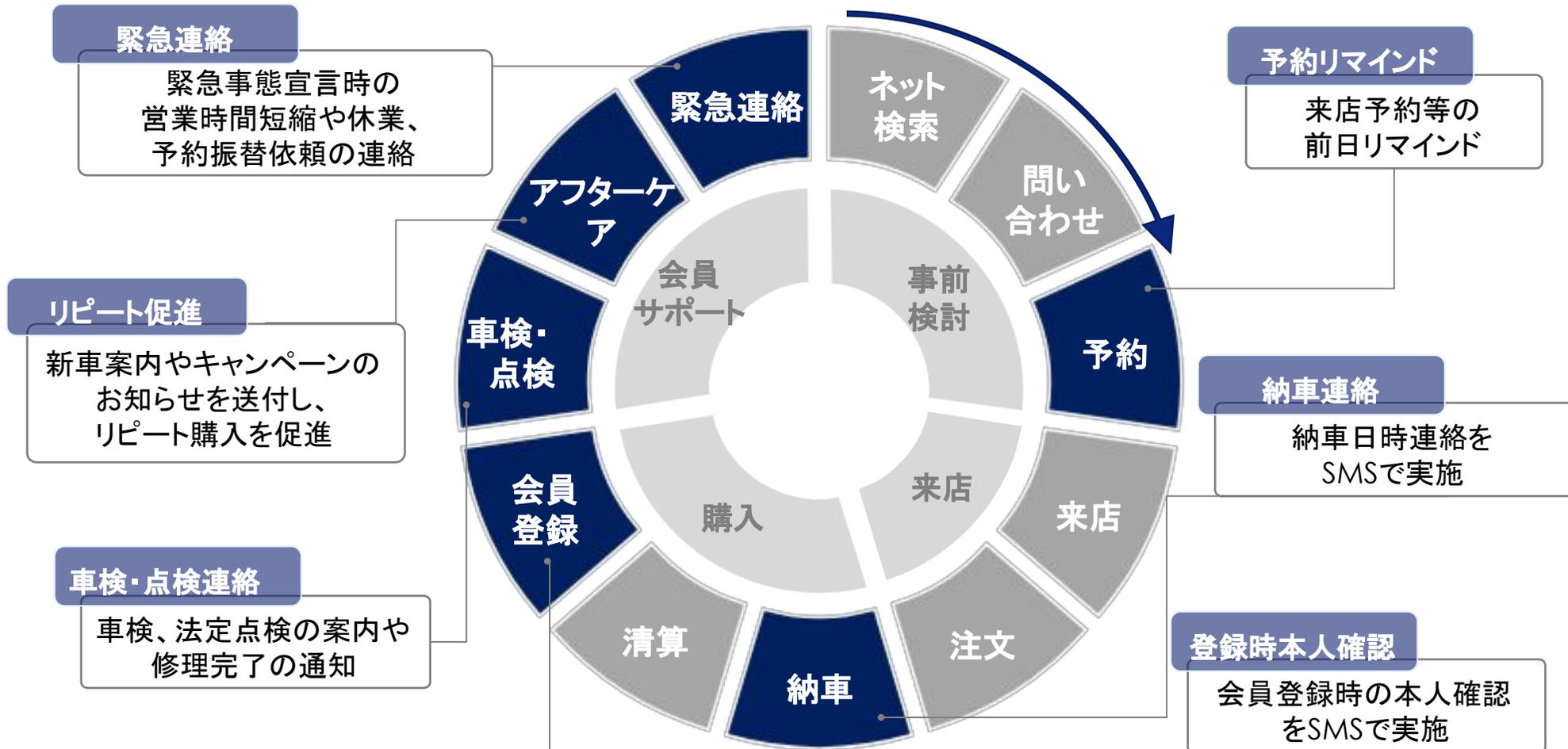
想定課題
SMS活用シーン

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



予約リマインドを事前にSMSで送付することで、 当日の無断キャンセルを低減

SMS活用前の課題

- 来店予約を承っていたお客様の**当日無断キャンセルが多く、損失を被っていた**
- 無断キャンセルに対し、電話で連絡していたが**人件費・電話代がかかっていた**

お知らせや無断キャンセルの対応が大変...



SMS活用後の成果

- 数日前に予約リマインドSMSを送付することで、**無断キャンセルを低減**



XX月XX日にご予約
いただいています...



YY月YY日にご予約
いただいています...



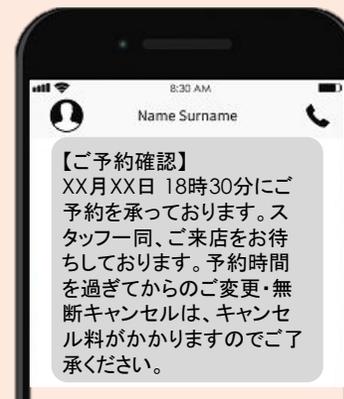
成果のポイント

- 当日の無断キャンセルが低減されることで、**損失も抑制**
- 当日の無断キャンセルに対し、リマインドと注意喚起を行っていた**人的コストも抑えられる**

当社試算例

- 1657件/年(販売件数)×10倍(想定来店者率)×2割(想定無断キャンセル割合)×5分=276時間
- 276時間×2,300円/時(時給)=年間**64万円の削減**

※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



大分前に予約してたので忘れてた。しっかり予定空けておこう



納車日時の連絡をSMSで送付することで、 重要なお知らせを確実に連絡可能

SMS活用前の課題

- 納車日時などの重要なお知らせがメール・電話だと気づいてもらえず、お客様から**確認の連絡**が来て、**不安にさせてしまっていた**

納車の連絡まだかな・・・



SMS活用後の成果

- 重要なお知らせを**SMS送付**することで、**確実に**お伝えすることが可能。**顧客満足度も向上**



XX月XX日XX時に
納車となります。
ご都合の悪い場合は
ご連絡をお願いします。



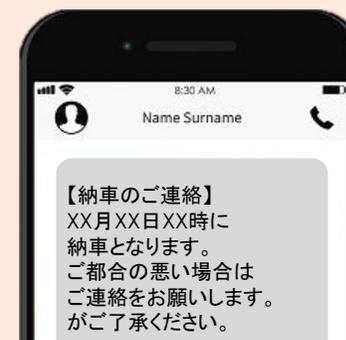
成果の ポイント

- 重要なお知らせを確実に伝えられるため、**お客様の安心感に繋がり、顧客満足度向上**
- お客様のご都合にも即時対応できるため、**コミュニケーションの行き違いが軽減ができ、業務効率化**

当社試算例

- $1657\text{件/年(販売件数)} \times 2\text{割(想定不覚割合)} \times 5\text{分} = 28\text{時間}$
- $28\text{時間} \times 2,300\text{円/時(時給)} = \text{年間}6.4\text{万円の削減}$

※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



確実に通知することで、
顧客クレーム防止

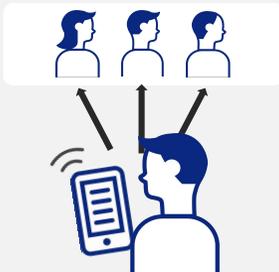
納車の連絡がきたから一安心！



会員登録時に携帯電話に紐づくSMSを送付することで、 厳密な本人確認が可能

SMS活用前の課題

- 会員登録時、メール等で本人確認を実施しており、複数登録が容易にできてしまっていた



SMS活用後の成果

- 会員登録時、会員様が所有している携帯電話に紐づいた番号に対しSMSを送付し、本人確認を行うことで、1人に対して原則1アカウントを担保



成果の ポイント

- 偽アカウントによるクーポン等の不正利用を抑制



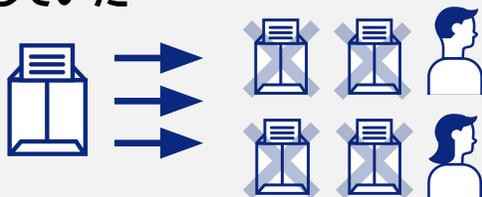
この認証コードを
サイトに入力すればいいのか



法定点検の日時案内DM送付後に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

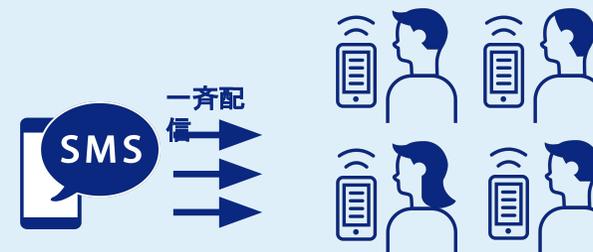
SMS活用前の課題

- DMを見ていただけないことが多く、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



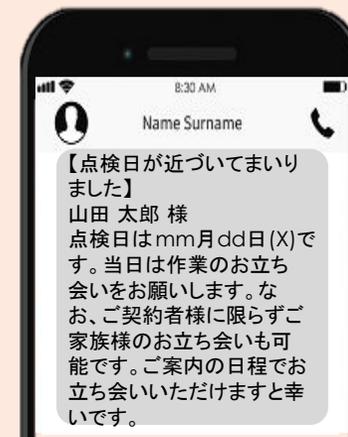
SMS活用後の成果

- DM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



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
- 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



点検の日程忘れてた。
 予定空けておかないと！



定期的な車検や新商品案内をSMSで送付することで、 追加売上の機会最大化を実現

SMS活用前の課題

- 車検の案内を電話、Eメールにて案内していたが、見ていただけないことが多かった
- 電話代・人的コストがかかっていた



SMS活用後の成果

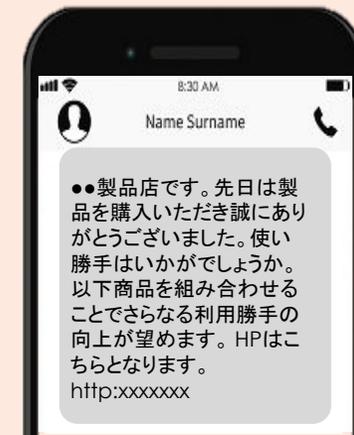
- 案内に気付いてもらいやすくなり、追加売上の機会最大化を実現
- SMSに代替することで、コスト削減および業務効率化



成果のポイント

- DMやEメールの場合、その他の通知に埋もれてしまうことが多いため、**開封率の高いSMSに代替することにより、追加売上の機会最大化を実現**
- SMS配信料10円/回に対し、車検費用が平均3万円～10万円/回であるため、電話やDMと比べ**費用対効果が向上**

※参考単価 DM:80円/通
電話:100円/回
SMS:10円/回



この商品いいな。
買ってみよう



緊急の電話連絡をSMSで代替することで、 予約客に対する連絡業務を大幅削減

SMS活用前の課題

- 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、営業時間短縮や休業、予約振替依頼や、感染対応のお知らせなど緊急連絡業務が増えていた

お休み連絡をはやくお客様
にお伝えしないと...



SMS活用後の成果

- 各種の連絡業務を一斉配信可能なSMSで代替することで、業務効率化を実現



営業時間に変更となりました



休業につき、予約振替をお願い致します

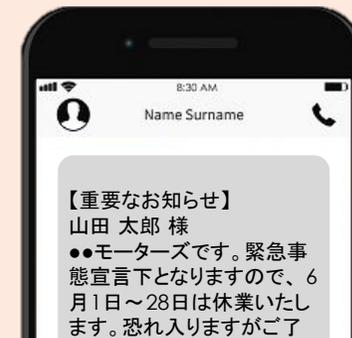


成果の ポイント

- 電話番号のみ把握していれば、通知の送付が可能。顧客側でアプリのインストール等は必要なし
- 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への通知が容易に

当社試算例

- $1657\text{件/年(販売件数)} \times 10\text{倍(想定来店者率)} \times 5\text{分} = 1,380\text{時間}$
- $1,380\text{時間} \times 2,300\text{円/時(時給)} = \text{年間}318\text{万円の削減}$
※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



確実に通知することで、
顧客クレーム防止

無駄足にならなくてよかった



「KDDI Message Cast」とは

想定課題
SMS活用シーン

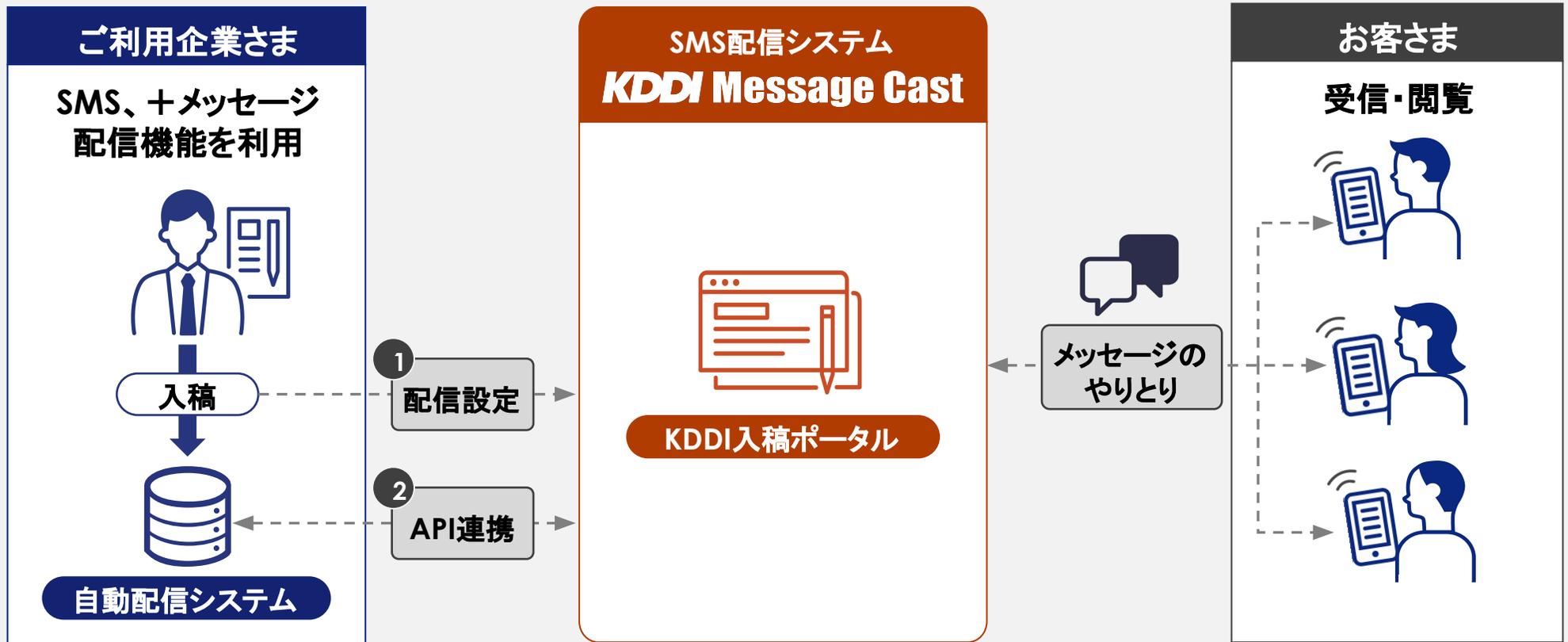
サービスご紹介

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

登録

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*

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

入力した原稿を、配信プレビュー表示

キャンセル 下書き保存 登録

※ *は必須項目です。

※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	キャリア直收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	キャリア直收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

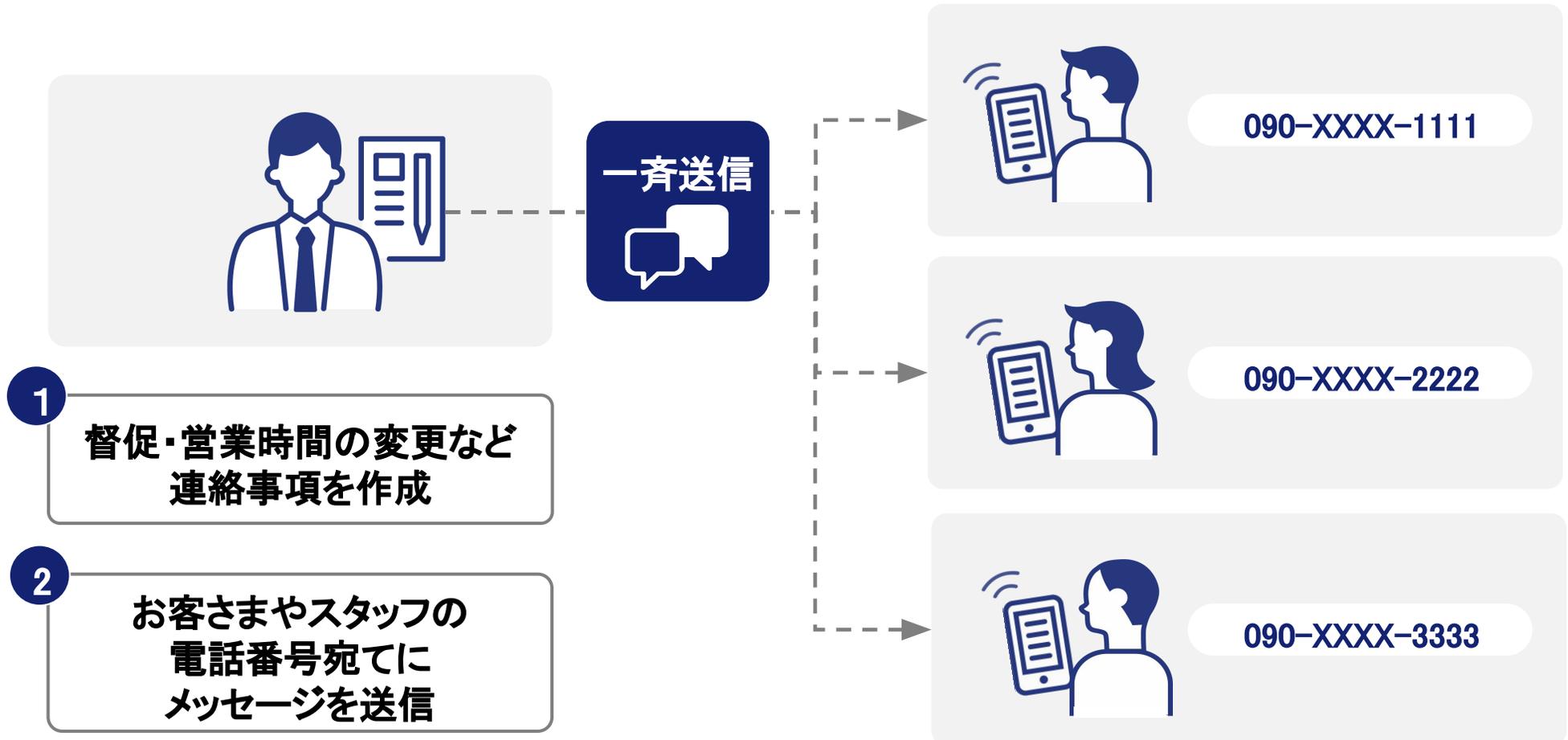
想定課題
SMS活用シーン

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斉送信できるツール。
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



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 Tarif 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)

☑ **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