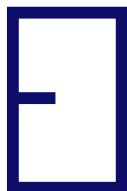


関係社外秘

KDDI Message Cast for Salesforce

対象Ver1.8リリースノート

Tomorrow, Together
KDDI BUSINESS



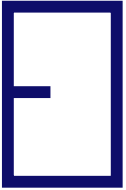
リリース内容一覧

リリース内容一覧

今回リリースを行った機能では、お客様からのご要望を基に今まで以上にSMS送信を便利にお使いいただける機能を重点的に開発しております。また、SMS送信時の事故の抑制や送信率を高めるため既存機能の改修を行いました。各機能につきましては次ページ以降にてご案内いたします。

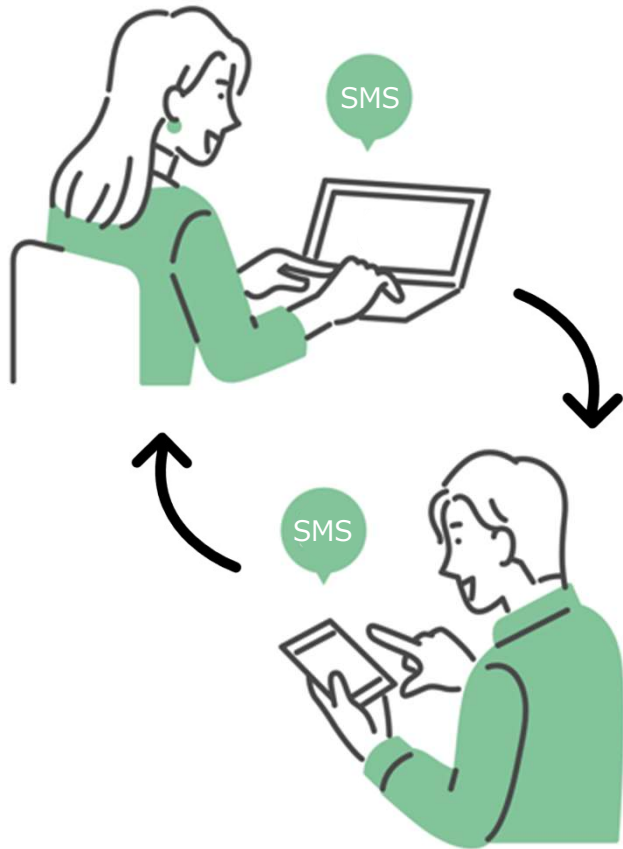
No.	リリース内容	機能概要	追加/改修
1	双方向SMSの実装	Salesforce上でSMSの送受信が可能になり、顧客との会話ができるようになります。	追加
2	フローからのSMS送信アクションの追加	SMSテンプレートだけでなく、フロー上で自由入力した文章を送信できるようになります。また、送信内容をサンプル表示できるようになりました。	
3	短縮URL機能の拡充	関数追加機能の実装により、送信元に登録されたユニークなパラメータ情報を利用しながらURLを短縮することができるようになります。	
4	短縮URL化に失敗した場合のエラーメール送信	URLの短縮化失敗時に送信履歴および一括送信の作成者に対してエラーメールを送信し、通知できるようになります。	
5	再申請時の送信先電話番号が自動切替されないよう改修	SMS送信の承認申請を再度申請する際、送信先電話番号が複数存在する場合に、携帯電話番号1（デフォルト値）に登録されている電話番号に自動で切り替わる不具合を改修しました。	改修
6	再申請時に送信先リストを自動切替してしまう不具合の改修	SMS送信の承認申請を再度申請する際、直近で閲覧していたリストビューが送信先リストに指定されてしまう不具合を改修しました。	

※詳細な設定方法につきましては「管理者マニュアル」よりご確認いただけます。



1. 双方向SMSの実装

Q.双方向SMSとは何ですか？これまでのSMS送信と違いはありますか？



A.これまでは一方向でのメッセージ案内が可能でしたが、今回リリースとなる双方向SMSでは送信先のお客様からの返信をチャット形式で受け取り、応答ができるため、対話形式のコミュニケーションが可能です

貴社の業務改善にぜひお役立てください！

1. 双方向SMSの実装

SMS送信先のお客様からの返信をSalesforceで受け取ることができる機能を実装いたしました

顧客情報
英雄 花子

SMS送信 編集 コピー

詳細 活動 関連

氏名 英雄 花子 SMS送信除外

契約プラン スタンダード 携帯

ご請求金額 ¥9,367 電話

次回予約日 2024/07/02 13:00

マイ...

iz.kddi.com/s

対応完了 未読 DL 更新 最新へ

宛先電話番号 携帯電話

送信元電話番号 双方向

状況 対応中 未読/既読 既読 対応中/対応者

タイムライン

状況 対応中 未読/既読 既読 対応中/対応者

承認申請 送信

テンプレートから選択 関数追加 短縮URL

イメージ

お客様情報を見ながらタイムライン形式で一連のチャット履歴を確認することができます



1-1.送信画面イメージ

SMS送信画面から単方向SMS（送信専用）または双方向SMSのいずれかを選択できます

イメージ

SMS送信

送信方式

送信専用 双方向

送信元電話番号

*送信先名

送信元電話番号

送信相手者

*双方向番号

*送信文

テンプレートから選択 関数追加 短縮URL 承認申請 キャンセル 送信

説明

- ・SMS送信画面にてお客様から返信をいただきたい場合は双方向SMSを選択することで返信を受け取ることができます。
- ・双方向SMSを利用せずにこれまでの単方向SMS（送信専用）も利用可能です。
- ・SMS送信画面ではテンプレート、関数追加、短縮URLの各機能をご利用いただけます。

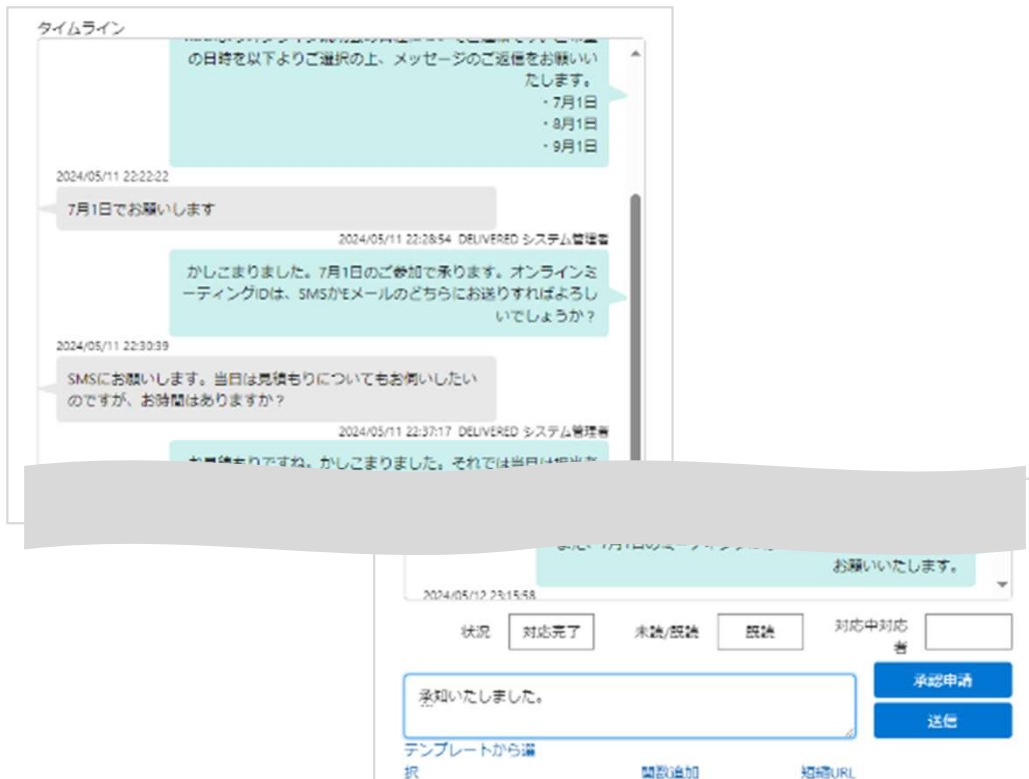
ご利用条件

- ・双方向SMSのご利用には別途共通番号の発行が必要です。KDDI Message Cast お客様窓口 <kmc-support@kddi.com> までご連絡をお願いいたします。
- ・双方向SMSのご利用には別途設定が必要です。

1-2.チャット画面イメージ

チャット画面上から送信先のお客様と会話ができます

イメージ



説明

- ・チャット画面では送信内容、受信内容をタイムライン形式で確認できます。
- ・チャット画面からお客様へSMSの返信ができます。
- ・チャット画面上ではテンプレート、関数追加、短縮URLの各機能をご利用いただけます。

1-3.通知イメージ

お客様からSMSを受信したときは、右上のベルマークに赤いバッジが付きます

イメージ



説明

- ・通知内容から「受信履歴」をご確認いただけます。

1-4.受信イメージ

お客様から共通電話番号宛に送信されたSMSを受信できます

イメージ

The screenshot displays the '受信履歴' (Received History) section. At the top, it shows '最近参照したデータ' (Recently accessed data) with a dropdown menu and a notification that '3個の項目・数秒前に更新されました' (3 items updated a few seconds ago). Below this is a table of received history items:

受信履歴番号
1 RH-0023
2 RH-0020
3 RH-0022

An arrow points from the first item (RH-0023) to the '詳細' (Details) view. The details view shows the following information:

受信履歴番号	RH-0023	所有者	
SMSチャット履歴	SCH-0024	送信元電話番号	
受信メッセージ	わかりました。	送信先電話番号	
MO受信日時	2024/06/06 17:12	キャリア	au
受信日時	2024/06/06 17:12		

説明

- ・お客様の返信を受信すると「受信履歴」が作成されます。
- ・受信履歴には受信メッセージなど詳細情報をご確認いただけます。

ご利用条件

- ・受信したSMSへさらに返信をする場合、送信先となるお客様情報と紐づけて設定いただく必要があります。
- ・共通番号ではない送信元番号はSMS返信ができません。双方向SMSのご利用には別途共通番号の発行が必要です。

1-5.対応者・状況イメージ

お客様対応中のユーザや対応状況を一目でわかるように設定できます

イメージ

対応完了 既読 DL 更新 最新へ

宛先電話番号 携帯

送信元電話番号 部署1

状況 対応中 未読/既読 未読 対応中対応者 システム管理者

宛先電話番号 携帯

送信元電話番号 部署1

状況 対応完了 未読/既読 既読 対応中対応者

説明

- ・チャット画面上のボタンにて対応状況を切り替えることが可能です。
- ・チャット画面上のボタンにて未読または既読を切り替えることが可能です。
- ・チャット画面上の操作に合わせて対応中対応者が更新されます。

1-6.SMSチャット履歴

お客様とのチャット履歴を一覧画面で確認することができます

検索条件を利用することで未読状態のメッセージや未対応のメッセージのみを表示することも可能です。

イメージ

検索条件

宛先電話番号

前回対応者

備考

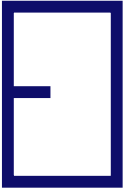
未読/既読 未読 既読

初回送信日時

最新受信日時

検索結果: 2件 表示件数: 200

未読	状況	受付番号	該当オブジェクト	宛名	宛先電話番号	初回送信日時	最新送信日時	最新受信日時 ↓	対応中対応者	前回対応者	最終送信者	今月の送信件数	今月の受信件数
チャット画面	未対応	SCH-0025	CustomerInform...	英雄太郎		2024/06/07 09:17	2024/06/07 09:23	2024/06/07 09:19					
チャット画面	対応中	SCH-0024	CustomerInform...			2024/06/06 16:42	2024/06/06 17:15	2024/06/06 17:12	デモ ユーザ		デモ ユーザ	4	2



2.フローからのSMS送信アクションの追加

2. フローからのSMS送信アクションの追加

フローで使用できる「SMS送信アクション」に自由入力の機能を追加しました

Before

SMS送信

*送信先

送信先名 英雄 太郎
 送信先電話番号
 送信元電話番号

*SMSテンプレート
 --なし--
 --なし--
 【お知らせ】新オプションのご案内
 ご請求金額のご案内
 ご予約日時のご案内
 解約完了のご案内

テンプレートでは
 限界があるかも

フローからのSMS送信でも
 お客様によって送信文を
 変更出来たら、よりお客様に
 メッセージが伝わるのでは…

After

SMS送信

送信先名 英雄 太郎
 送信先電話番号
 送信元電話番号

> 短縮URL①
 > 短縮URL②

*送信文
 {Recipient_fm_Name}様
 いつもお世話になっております。
 ○○○○株式会社△△と申します。
 {Recipient_fm_Plan_c}をご契約のお客様に新しいオプションのご案内です。
 現在ご契約のコースにオプションとして追加いただけます。
 ・オプションA
 ご利用金額：追加料金無料
 ・オプションB

よりお客様目線に！

自由度が上がって任意の
 送信文が打てるように！
 お客様に合わせた補足説明
 ができるようになった！

2. フローからのSMS送信アクションの追加

フローからのSMS送信の際、利用者が送信文を任意で入力できるようになります

※フロー構築はお客様で実施いただくため、こちらはイメージとなります。

•送信文

(Recipient.fm_Name)様
いつもお世話になっております。
〇〇株式会社の△△と申します。

送信内容を確認

送信先名 英雄 太郎
送信先電話番号 080-xxxx-xxxx

送信文
英雄 太郎様
いつもお世話になっております。
〇〇株式会社の△△と申します。

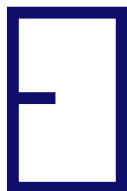
送信

説明

- ・フローから送信する送信文をSMSテンプレートだけでなく、自由入力ができるようになりました。
- ・送信内容をサンプル表示できるようになりました。

条件など

- ・フローから送信する送信文として使用できるのはSMSテンプレート、自由入力のいずれか一方のみです。
- ・自由入力では関数追加やSMSテンプレートなどの呼び出し機能は利用できません。



3.短縮URL機能の拡充

3.短縮URL機能の拡充

短縮URL機能に関数機能を追加することで、送信先のお客様ごとのユニークパラメータをURLに連結できるようになりました

Before

A様 マイページ
B様 マイページ

https://mypage.com/...?AAA
https://mypage.com/...?BBB

今月ご利用金額
今月ご利用通信量

4月のご請求金額合計
¥9,367 前月比-¥983

利用データ量 残りデータ量

せっかくなお客様ごとのマイページ情報を登録しているのに、一括配信の場合、ひとつのURLしか送れないのはもったいないな...

After

埋め込み関数

関数名	内容	サン...
<input type="radio"/> !NOW	現在時刻	2024年6...
<input type="radio"/> Recipient...	氏名	テスト氏名
<input checked="" type="radio"/> Recipient...	マイページ	https://w.

クリックの個別集計が可能に!

短縮URL化する時にお客様項目の情報を関数として引用できるから、一括送信でお客様ごとのマイページのご案内ができた!

3.短縮URL機能の拡充_関数追加

これまではユニークパラメータを含むURLを1通ずつ作成し短縮を行う手順が必要でしたが、予め用意したパラメータ項目を関数追加で連結することで、都度ユニークURLを作成する手順をスキップできます

イメージ

顧客情報
英雄 花子

詳細 活動 関連

氏名
英雄 花子

契約プラン
スタンダード

マイページ
<https://biz.kddi.com/>

埋め込み関数

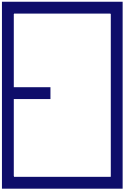
関数名	内容	サン...
<input type="radio"/> !NOW	現在時刻	2024年6...
<input type="radio"/> Recipient...	氏名	テスト氏名
<input checked="" type="radio"/> Recipient...	マイページ	https://w...

説明

- 送信対象のお客様情報内に登録されているマイページ等のURLを関数追加で短縮URL化することができます。
- 送信対象のお客様情報内にパラメータを登録し、共通URLの末尾へ関数追加をすることで、ユニークなURLを短縮URL化することができます。

ご利用条件

- 送信対象のレコードに短縮URLの関数追加に必要な「項目」と「値」を事前に登録いただく必要があります。

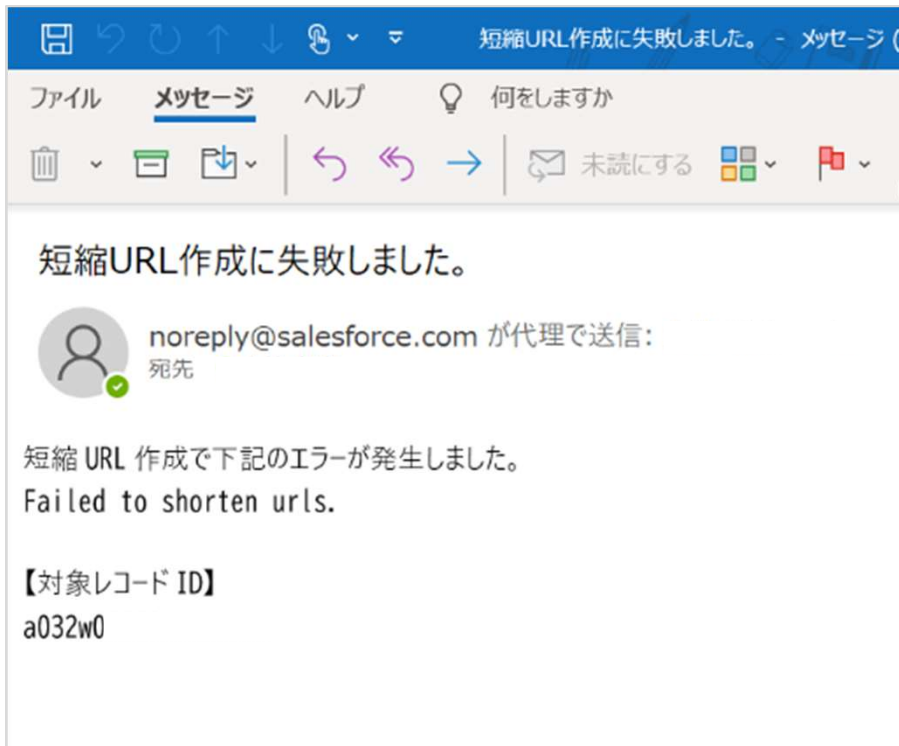


4.短縮URL化に失敗した場合のエラーメール送信

4.短縮URL化に失敗した場合のエラーメール送信

短縮URL化が失敗した場合、送信履歴および一括送信の作成者に対してエラーメールを送信し、通知する機能を実装いたしました

イメージ

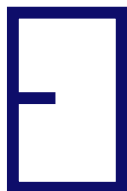


説明

- ・短縮URL化に失敗した場合、SMS送信が実行されない原因としてエラーメールを送信し通知します。
- ・エラー対象の短縮URLレコードIDをメールに記載します。

備考

- ・エラーメールの送信は組織の設定によって決定します。



既存機能の改修

※Ver1.6以前のパッケージをご利用且つ、承認申請を利用される企業様はバージョンアップを推奨しております。

5.再申請時に送信先電話番号を自動切替してしまう不具合を改修

一括SMS送信の承認申請の承認ステータスが却下または取り消しの場合、再申請時に送信先電話番号が複数存在する場合に携帯電話番号1（デフォルト値）へ自動的に切り替わる不具合を改修しました。

初回承認申請時に選択したリストを確定し、再申請時でデフォルト値に変更されないよう改修しております。

イメージ

*送信元電話番号
(ご契約案内)

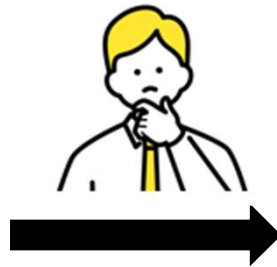
*送信先電話番号
携帯電話

電話

✓ 携帯電話

電話番号3

電話番号4



承認ステータス
却下 or
取り消し

デフォルト値に自動的に切り替わる

*送信元電話番号
(ご契約案内)

*送信先電話番号
電話

✓ 電話

携帯電話

電話番号3

電話番号4

※Ver1.6以前のパッケージをご利用且つ、承認申請を利用される企業様はバージョンアップを推奨しております。

6.再申請時に送信先リストを自動切替してしまう不具合の改修

一括SMS送信の承認申請の承認ステータスが却下または取り消しの場合、再申請時に送信先として指定されるリストビューが直近で閲覧しているリストビューを指定してしまう不具合を改修いたしました。

初回承認申請時に選択したリストを確定し、再申請時で変更されないよう改修しております。

イメージ

リード
SMS連絡対象

送信対象レコード数
1

1 個の項目・並び替え

名前

1

*送信元電話番号
(ご契約案内)

*送信先電話番号
電話

*送信文
テスト
.....



承認ステータス
却下 or
取り消し

直近閲覧しているリストビューに切り替わる

リード
KDDI株式会社

送信対象レコード数
3

3 個の項目・並び替え基準:

名前 ↑

1

2

3

*送信元電話番号
(ご契約案内)

重複を除外して送信する。

*送信先電話番号
電話

*送信文
テスト

※Ver1.6以前のパッケージをご利用且つ、承認申請を利用される企業様はバージョンアップを推奨しております。

「つなぐチカラ」を進化させ、
誰もが思いを実現できる社会をつくる。

KDDI VISION 2030

