ClocoのコールセンターシステムにIVR連動型のSMS送信機能が追加

更新日：2026年10月28日

イチオシスト

ライター / 編集

イチオシ編集部 旬ニュース担当

注目の旬ニュースを編集部員が発信！「イチオシ」は株式会社オールアバウトが株式会社NTTドコモと共同で開設したレコメンドサイト。毎日トレンド情報をお届けしています。

このイチオシストの他の記事を読む





コールセンターシステムを提供するClocoは、2026年10月27日より、IVR（自動音声応答）のプッシュ操作をトリガーにしてSMSを自動送信できる新機能の提供を開始しました。

IVRとSMSの連携による顧客対応の効率化

今回追加された機能は、電話窓口での案内をよりスムーズに行うために開発されました。お客様がIVRのガイダンスに従って所定の番号をプッシュするだけで、事前に設定された内容のSMSが自動的にスマートフォンへ送信されます。オペレーターが手動で操作する必要がないため、対応時間の短縮や案内ミスの削減に貢献します。

SMS送信機能の主な活用シーン

電話での口頭説明が難しい情報や、通話後の手続きをサポートするツールとして幅広く活用できます。
・営業時間外の案内：FAQや問い合わせフォームのURLをSMSで送信し、自己解決を促します。
・情報の正確な伝達：操作マニュアルやトラブルシューティングのURLを送信し、聞き間違いを防ぎます。
・手続きの誘導：修理受付や各種手続きのWebページへスムーズに案内します。
・支払い・契約対応：支払い方法などの詳細ページを送信し、手続きを完結させます。

利用料金

SMS送信機能を利用するためのオプション費用は以下の通りです。
●コールセンターシステム用SMSオプション利用料金（税込）
初期費用：3,300円
月額費用：3,300円
●SMS送信用電話番号代（税込）
初期費用：220円
月額費用：220円
●SMS送信料金（税込）
全キャリア共通（SoftBank・docomo・KDDI・楽天モバイル）
1～70文字（1通）：11円
71～132文字（2通）：22円
133～198文字（3通）：33円
199～264文字（4通）：44円
265～330文字（5通）：55円
331～396文字（6通）：66円

IVRとSMSを組み合わせることで、「電話で案内し、必要な情報をSMSで届ける」というシンプルな導線が構築可能です。これにより、顧客対応の利便性を高めつつ、コールセンター業務の効率化を実現します。

ポスト

※記事内容は執筆時点のものです。最新の内容をご確認ください。

「土木コレクション2026」開催

クラブネッツ、企業のAI活用を支援するB2B向け特設サイトを開設