ニュース

Cloco、コールセンターシステムにIVR連動のSMS送信機能を追加

Cloco（東京都新宿区）は10月27日、自社のコールセンターシステムに、IVR（自動音声応答）と連動してSMSを送る機能を追加した。顧客が電話で所定の番号をプッシュすると、あらかじめ設定した内容のSMSが自動で届く。オペレータが送信を操作する必要はない。

電話はその場でやり取りできる半面、URLや長い手順、住所などを口頭で正確に伝えるのは難しい。新機能を使えば、電話で案内を受けた顧客がIVRでボタンを押し、届いたSMSからWebページを開くという導線をつくれる。

想定する用途の１つが、営業時間外の案内である。電話がつながらない時間帯でも、希望する顧客に営業時間やFAQ、問い合わせフォームの情報をSMSで届け、自己解決を促す。操作マニュアル



●コールセンター用語集（マネジメント編）

●コールセンター用語集（ITソリューション編）



弊社は、お客様にウェブサイトを快適にご利用いただくため、クッキーを使用しています。本ウェブサイトを継続してご覧になられる場合、お客様はクッキーの使用に承諾いただいたものとさせていただきます。プライバシーに関する詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。
承諾

詳しい手順を読み上げずに済む。修理受付や交換申請、予約変更、支払い方法の案内など、通話後に手続きが必要なWebページを送る使い方もある。

利用には追加オプションの契約が必要で、料金（税込）はSMSオプションが初期費用、月額費用とも3300円、送信用の電話番号が同じく220円。送信料は全キャリア共通で、１通11円からとなる。

Clocoは、電話を起点に必要な情報を顧客の手元へ届ける仕組みとして、この機能を位置付ける。オペレータの対応時間の短縮や案内ミスの削減、顧客の利便性向上につながるとしている。

2026年11月04日 16時22分 公開

2026年11月04日 16時22分 更新

SMS　自動応答　コンタクトセンターシステム

おすすめ記事



OKI、『CTstage AIコンシェルジュ』を2027年１月に提供開…

コムデザイン、NTTテクノクロスのボイスボット・CRMと「CT-e1/…

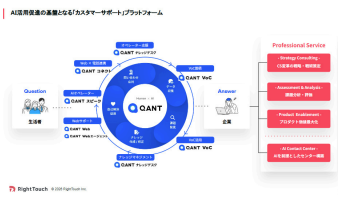


Trend of CX

目的は「全顧客接点のCX向上」――AI導入とクラウド化がもたらした改革…

かんぽ生命の生成AI活用事例





「ビジネス戦略」楽天コ…　コールセンター／CRM…　RightTouch、「AIコン…

「コールセンター白書2026」
11/27（金）、
発刊ウェビナー受付中！
（受講無料）
生成AI活用／人材採用／
リーダー育成をデータで読む！

コールセンター
ジャパンの
専門書
Click here
CALL CENTER JAPAN

人気記事ランキング

1 ピープル　はぴねすくらぶ　若松 晃さん

2 ストラテジー　＜実践研修講座＞年間スケジュール

3 JR西日本、「お忘れ物チャットサービス」開始

4 ニュース　「コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2026 in 東京」開催決定！

5 IT

弊社は、お客様にウェブサイトを快適にご利用いただくため、クッキーを使用しています。本ウェブサイトを継続してご覧になられる場合、お客様はクッキーの使用に承諾いただいたものとさせていただきます。プライバシーに関する詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。
承諾

イル PR

025 in 東京 誌...
2026年1月号 <特別企画>

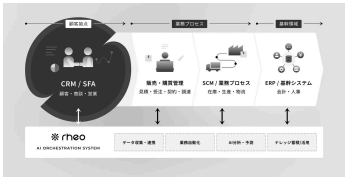
表、メディア向け...
事例をベースに現状と課題を説明

ジャパン　森川 馨太 氏

＞もっと見る/一覧で見る

その他の新着記事

コムデザイン、企業ブランド刷新



TIERO、AIオーケストレーションシステム『rheo』の販売を開始

Callflow、営業支援SaaSを提供

ValorizeAI、『Sales Trigger』に架電支援機能



静岡市、全庁庶務の新設センターをアルティウスリンクに委託

Cloco、コールセンターシステムにIVR連動のSMS送信機能を追加

記事検索

生成AI
カスタマーサクセス
AI
コンタクトセンターシステム
CX
BPO
チャットボット
業務効率化
AIエージェント
ボイスボット

ホワイトペーパー/E-Book ランキング

1 「ボイスボット導入の10の壁　失敗回避する5つのステップ」電話放送局 / DHK CANVAS

2 「AIエージェント導入事例

弊社は、お客様にウェブサイトを快適にご利用いただくため、クッキーを使用しています。本ウェブサイトを継続してご覧になられる場合、お客様はクッキーの使用に承諾いただいたものとさせていただきます。プライバシーに関する詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。
承諾

ボットが応対効率的なセンター運営を実現！」NTTテクノクロス

3 「すべてのコンタクトセンターで求められるBCPとは？」 アイテック阪急阪神

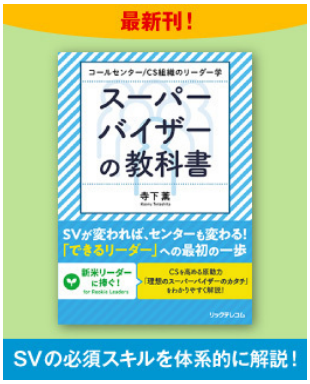


4 電話の自動化率は70%　IVRyの導入でコールセンター運営コストを半減　導入事例／IVRy



5 【イベントレポート】カインズのコンタクトセンター改革　～AIエージェント活用によるACW削減とVoCを活かした売上貢献への取り組み





弊社は、お客様にウェブサイトを快適にご利用いただくため、クッキーを使用しています。本ウェブサイトを継続してご覧になられる場合、お客様はクッキーの使用に承諾いただいたものとさせていただきます。プライバシーに関する詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。

承諾





購読のご案内

月刊コールセンター
ジャパン

定期購読お
申込み

バックナン
バー購入

お探しのキーワードを入力して下さい

基本メニュー

トップページ

月刊CallCenterJapan

ジャンル

ストラテジー

ピープル

特設ページ

コールセンタージャパン

CS MEDIA

弊社は、お客様にウェブサイトを快適にご利用いただくため、クッキーを使用しています。本ウェブサイトを継続してご覧になられる場合、お客様はクッキーの使用に承諾いただいたものとさせていただきます。プライバシーに関する詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。

承諾

株式会社リックテレコム
〒113-0034 東京都文京区湯島3-7-7　TEL 03-3834-8380 / FAX 03-3832-2990

Copyright ©callcenter-japan.com All Right Reserved.

弊社は、お客様にウェブサイトを快適にご利用いただくため、クッキーを使用しています。本ウェブサイトを継続してご覧になられる場合、お客様はクッキーの使用に承諾いただいたものとさせていただきます。プライバシーに関する詳細については、プライバシーポリシーをご覧ください。
承諾