新着リリース一覧 by @Press

2026/10/27

Cloco株式会社

Clocoコールセンターシステムに IVR操作と連動したSMS送信機能を実装

電話で“伝えにくい”をSMSに置き換える

Cloco株式会社(本社：東京都新宿区)は、2026年10月27日、当社が提供する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を送信できる機能を追加しました。お客様が電話で所定の番号をプッシュするだけで、あらかじめ設定したSMSを自動送信できます。

画像1: https://www.atpress.ne.jp/releases/642259/LL_img_642259_1.jpg
CTIにSMS

【主な仕様】
＊ IVRのプッシュ操作をトリガーにSMSを自動送信
＊ 送信するSMSの内容をあらかじめ設定可能
＊ オペレーターを介さず、自動でSMSを送信
＊ 電話とSMSを組み合わせた顧客対応を実現

【主な利用シーン】
1. 営業時間外でもSMSでスムーズにご案内
営業時間外のお問い合わせでも、ご希望のお客様にはIVRの操作だけで、営業時間やFAQ、問い合わせフォームなどの情報をSMSで送信できます。
電話がつながらない時間帯でも、必要な情報をお客様のスマートフォンへ届けることで、スムーズな自己解決をサポートします。

2. 電話で伝えにくい情報をSMSでご案内
操作マニュアルやFAQ、トラブルシューティングなどのURLをSMSで送信できます。
電話口で長いURLや詳しい手順を説明することなく、お客様を必要な情報へスムーズに誘導できます。

3. 修理・交換・各種手続きをスムーズに
修理受付や交換申請、予約変更など、電話でのお問い合わせ後に必要となるWebページをSMSで送信できます。通話終了後もスムーズに手続きを進められるため、お客様の利便性向上につながります。

4. 支払い・手続きページをSMSでご案内
料金や契約に関するお問い合わせの際に、支払い方法や各種手続きに必要なWebページをSMSで案内できます。電話口でURLや手順を読み上げる必要がなくなり、お客様の手続きをスムーズに進められます。

【電話とSMSを組み合わせることで、顧客対応をよりスムーズに】
電話はその場で直接コミュニケーションできる一方、URLや長い手順、住所などの情報を口頭で正確に伝えることには限界があります。
今回のSMS送信機能を活用することで、「電話で案内 → IVRでボタンを押す → SMSを受信 → Webページを確認」というシンプルな導線を構築できます。
オペレーターによるSMS送信操作も必要ないため、対応時間の短縮や案内ミスの削減、お客様の利便性向上にもつながります。「電話で伝える」だけではなく、「電話をきっかけに必要な情報を届ける」。
IVRとSMSを組み合わせることで、コールセンターにおける新しい顧客対応の形を実現します。

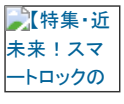
SMSを利用するための追加オプション費用は、以下の通りになります。
●コールセンターシステム用SMSオプション利用料金(税込)
初期費用：3,300円
月額費用：3,300円

●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)

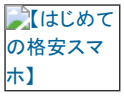
1～70文字(1通) ：11円
71～132文字(2通) ：22円
133～198文字(3通) ：33円

特集・連載


【特集・近未来！スマートロックの世界】
第2回は、スマホでタッチするだけで解錠も！スマートロック「Akerun」を使ってみた


【プレゼント！】
スウェーデン発の家電メーカー「エレクトロラックス」のスティックタイプ掃除機「エルゴラピード・リチウム」(カラー:タングステン)が当たる！


【特集「MWC 2016」】
モバイルのトレンドが分かる世界最大級の展示会「MWC 2016」がスペイン・バルセロナで2月22日に開幕！現地レポをお届け！


【はじめての格安スマホ】
「本当に安いの？」「注意点は？」といった疑問に回答！第4回は「ゲオスマホ」を解説


【今週のエンジニア女子】
毎週さまざまな企業のエンジニア職の素敵な女性を紹介する「今週のエンジニア女子」


【木暮祐一のモバイルウォッチ】
■第93回 東日本大震災から5年、通信ネットワークの災害対策は進んでいるのか？


【連載・オトナのガジェット研究所】
■花粉症対策！スマホアプリで操作できる空気清浄機「Blueair Sense+」を徹底攻略


【連載・「視点」】
■注目の企業やそのサービスを取材し、事業の戦略や着眼点を紹介

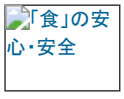

【防犯システムNAVI】
防犯システムのハードウェアからソリューションまで最新情報を掲載


【発表】ブロードバンドアワード 2015「キャリア」「光コラボ」「ISP」「無線LANルータ部門」「ビデオオンデマンド部門」の各部門を発表！


【ピックアップ】
あなたが使うスマホの通信環境はどう？ネットワーク品質にかけるキャリアの取り組みに迫る。[PR]


【連載・快適ペットライフ】
■ペットの長生きをサポートする、「プレミアムフード」が人気を集める理由


【SPEED TEST】
■総務省ガイドラインで「実効速度」を分析！


「食」の安心・安全
注目製品から最新トレンド、活用事例を紹介

ブロードバンド/無線LANスポット検索

ブロードバンド検索
〒 - GO

無線LANスポット検索

199～264文字(4通) ：44円
265～330文字(5通) ：55円
331～396文字(6通) ：66円
397～462文字(7通) ：77円
463～528文字(8通) ：88円
529～594文字(9通) ：99円
595～660文字(10通)：110円

PC版
PDA版
iモード版
au版
SoftBank版
AirH"Phone版



アクセスランキング

中居正広、歌手デビューするざわちんの歌唱力に「ほんと、ナメちゃだめ！」
240gで軽量なのに大容量13,400mAh搭載のモバイルバッテリ
「黒崎くんの言いなりになんてならない」原作の"キス＆耳かぷ"シーン公開
菜々緒、「モテたくて可愛い路線」だった大学時代の写真公開
菜々緒、自身のランジェリー姿を絶賛「すばらしいですね！」
価格20万円のHDMIケーブル！フルスペック4Kに対応
「仮面ライダー」俳優の稲葉友、実写ドラマ「ひぐらしのなく頃に」で主演決定
佐々木希、あどけない小学生時代の写真公開
セカオワSaori、デビュー前のボーイッシュな姿にファン「今と全然違う！」「カッコいい！」
加藤紗里、川本真琴に「ブロック解除して～」

全ニュースを対象にした、直近3時間のアクセスランキングです

ユーザーアシスタンス

ビジネスイベント情報
セキュリティ業界ニュース
中小企業向けニュース
分かりやすく伝えるITニュース

コンテンツメニュー

トップ
ブロードバンド
エンタープライズ
デジタル機器
エンタメ
ビデオ
スピード測定
メール購読