2026.10.27

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
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
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
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
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
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