2026年10月27日

報道関係者各位

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」

このたび、弊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。



【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。※税別

品名	初期費用	月額費用
コールセンターシステム用SMSオプション利用料金	3,000円	3,000円
SMS送信用電話番号代	200円	200円

SMS送信料金　※税別

キャリア	送信文字数（全角）	通算換算	送信料金
全キャリア共通 （Softbank・docomo・ KDDI・楽天モバイル）	1～70文字	1通	10円
	71～132文字	2通	20円
	133～198文字	3通	30円
	199～264文字	4通	40円
	265～330文字	5通	50円
	331～396文字	6通	60円
	397～462文字	7通	70円
	463～528文字	8通	80円
	529～594文字	9通	90円
	595～660文字	10通	100円

【お問い合わせ】 本件に関するお問い合わせは、右記のフォームよりお願い致します。 https://www.clocoinc.com/form
Cloco株式会社は、クラウドPBXの黎明期より、リーズナブルで可用性の高いクラウドPBXやCTIコールセンターシステムをご提供しています。JAPiCO個人情報保護認証取得の個人情報管理体制で安全で信頼性の高いシステムをご提供しています。
社名：Cloco株式会社（英字：Cloco Inc.）URL： http://www.clocoinc.com
本社：〒162-0806 東京都新宿区榎町33-1 ザ・スクエアー8F　TEL：03-4477-2500