

ネクスウェイ、Ai. Connect に SMS 配信サービス「SMSLINK」を導入 ～電話連絡から SMS に切り替え、業務工数 1/4 削減や新規案件創出を実現～

TIS インテックグループの株式会社ネクスウェイ（本社：東京都港区、代表取締役社長：松森正彦、以下ネクスウェイ）は、株式会社 Ai. Connect（本社：東京都千代田区、代表取締役：松永侑祐、以下 Ai. Connect）に SMS 配信サービス「SMSLINK」を導入したことを発表します。

Ai. Connect では、集合住宅向け無料インターネットサービス「アイネット」のインターネット設置工事をする際に、居住者との日程調整や不動産オーナーなどからのお問い合わせに対するインサイドセールスでのフォローにおいて、「SMSLINK」を活用することで業務効率化および新規案件の創出を実現しました。

■背景

Ai. Connect では、以下のような課題を抱えていました。

- 「アイネット」の設置工事は、集合住宅の各戸に訪問し宅内工事をするため、入居者それぞれと日程調整をする必要があり、電話連絡では連絡がつかない、電話に出ないといったことから調整が難しく、何度も居住者に架電を繰り返していた。
- 居住者と連絡が取れた後も、候補日から人員配置や時間帯などの調整、訪問時間の確定連絡など、全体の調整に4週間ほどかかっていた。
- 不動産オーナーからの問い合わせなどに対し、インサイドセールス部門が電話でフォローしていたが、電話が繋がらないことが多く、メンバーの業務負荷や精神的負担が大きかった。
- 不動産オーナーへ電話が繋がったとしても、メールアドレスのヒアリングが難しく、新規案件の創出ロスが発生していた。

これらの課題解決のため、Ai. Connect は「SMSLINK」を導入しました。

■成果

Ai. Connect は、「SMSLINK」を導入したことで、以下の成果を獲得しました。

- **インターネット設置工事の日程調整にかかる期間を3～4週間から1週間に短縮**
- **設置工事の日程調整にかける工数及びコストを削減**
SMS は入居者に確認してもらいやすく、スケジュール調整がスピーディーになり、日程調整にかけていた工数及びコストを大幅に削減でき、さらに設置工事の対応件数も増やすことができた。
- **新規の案件創出を実現**
SMS は、携帯電話番号さえ分かればテキストメッセージを送信できるため、電話で話せなかった不動産オーナーへの追客に活用することで、コンタクトが取れない期間が長くなり他社へ流れてしまうリスクを下げ、新規案件の創出を実現することができた。

■「SMSLINK」採用の理由

- **マニュアルレスの簡単操作で誰でも SMS 配信が可能**
「SMSLINK」はマニュアルを読まずに直感的な操作ができたため、新しく入ったメンバーでも工数をかけずに SMS 配信を簡単にできること
- **最大文字数 660 文字のため 1 メッセージで要件が伝わる**
他社の SMS 配信サービスを試験導入した際、文字数の制限が 70 文字と少なく、用件が正しく伝わらない課題があったが、「SMSLINK」は 1 通あたり最大 660 文字まで送れるので、1 通の SMS で要件を正しく伝えることが可能
- **専任スタッフによる丁寧なサポート**
導入に至るまでのフォローが非常に手厚く、利用開始後も SMS を見てもらうための文面作成フォローや送信タイミングのアドバイスなど、サポートが丁寧であること

■株式会社 Ai. Connect インサイドセールス部 部長 長野誠氏のコメント

会社規模を拡大していく中で、これまで当たり前のようにアナログな手法で行われていた業務を見直し、効率的に成果につながるような様々なチャレンジを行っていきたいと考えており、その取り組みの 1 つが「SMSLINK」の導入でした。

今後、営業活動やお問い合わせのフォローのシーンで、「SMSLINK」をさらに活用していきたいと考えています。「SMSLINK」には、ファイルのアップロード機能や URL のクリック確認機能があるので、この機能を使えば、「SMSLINK」上で見積書の送付やクリック確認をし、確認してくれたオーナー様を優先的にフォローし、まだ確認していないオーナー様には再度 SMS で促すなど、次のアクションを分けることもでき、インサイドセールスの業務効率化につなげていけると考えています。

事例の詳細は下記 URL をご参照ください。

<https://smslink.nexway.co.jp/case/03>

■「SMSLINK」について

「SMSLINK」は、顧客に対してお手元のパソコンから SMS を送信できるサービスです。

本人確認や予約リマインド、請求・催促連絡、書類不備連絡など、BtoC における顧客との様々なコミュニケーションの場面で活用いただけます。

また、API により、現在活用しているシステムやサービスとも連携でき、電話・ハガキ・e-mail などと比べて、約 96% という高い到達率を実現します。

<SMSLINK の強み>

- **情報通信サービスにおける 30 年の実績**
 - ・企業の情報伝達手段として FAX、郵送、e-mail など通信インフラを 30 年提供。
 - ・長年のサービス/システム運用経験を活かし、システム監視体制だけでなく、障害発生時やお客様からのお問い合わせにも迅速に対応。
- **使いやすさを追求した機能・操作性**
 - ・操作担当者の目線に立った、使いやすいサービス設計。
 - ・担当者の意見をヒアリングし、サービス改善のバージョンアップを定期的実施。
- **業界最安値水準の高品質なサービス**
 - ・FAX を中心とした通信キャラとの関係や、通信インフラに関するノウハウから、コスト削

- 減を実現し、1通8円からとSMS配信サービスの中では最安値水準。
- ・国内網を使った高品質なサービスを提供。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://smslink.nexway.co.jp/>

株式会社 Ai.Connect について (https://ai-connect.co.jp/)

Ai.Connect は、アパートやマンションなど集合住宅を中心に、高品質で低価格なインターネットサービスと最新のデジタル住宅設備等を提供しています。これにより、集合住宅の IoT 時代に向けての環境を整備し、物件の付加価値とサービスの向上を目指します。

株式会社ネクスウェイについて (https://www.nexway.co.jp)

「FOR MOVIN' 想いを情報でつなぎ、躍動する社会をつくる」を事業理念に掲げるネクスウェイは、お客様の想いに向き合い、その想いを情報という形に仕立て、世界に伝わり、つながり合うきっかけをつくります。その手段は多岐にわたり、30年の歴史を誇るFAX一斉送信サービスをはじめ、薬剤師を支援する公益社団法人 日本薬剤師会との共同メディアや、FinTech事業者の取引開始をスムーズにするKYC業務支援サービス等、お客様のニーズや時代の流れに合わせたラインナップが強みです。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ2万人を超える社員が『ITで、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けてITサービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ 経営企画本部

ビジネスアクセラレーション 人事広報室 佐野・中川

TEL : 03-6388-1366 (直通) e-mail : public_relations@nexway.co.jp

◆「SMSLINK」に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ コミュニケーションプラットフォーム事業本部

SMS推進室

TEL : 0120-341-890 e-mail : clp@nexway.co.jp