

ネクスウェイ、アダストリアのカジュアルファッション専門店 1,300店舗にSMS配信サービス「SMSLINK」を導入 ～店舗スタッフからお客様への連絡業務時間を80%削減～

TIS インテックグループの株式会社ネクスウェイ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：松森正彦、以下ネクスウェイ）は、カジュアルファッション専門店チェーンの株式会社アダストリア（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：木村 治、以下アダストリア）に、SMS 配信サービス「SMSLINK」を導入し、お客様への電話連絡の業務時間を80%削減したことを発表します。



■背景

「GLOBAL WORK (グローバルワーク)」「niko and ... (ニコアンド)」「LOWRYS FARM (ローリーズファーム)」などを展開するアダストリアグループでは、各店舗でお客様からの商品注文、取り置き、修理などの依頼を受け付けています。これに伴う業務として、お客様への商品入荷、受け取り依頼の連絡を電話にて行っていたが、以下のような課題を抱えていました。

- お客様への電話が1回で繋がらず、何度も架電することが頻発していた
- 他のスタッフに再架電してもらうための引継ぎに時間を割かれていた
- 他のスタッフへの引継ぎが上手くいかず、スムーズにお客様への電話ができなかった
- 着信履歴を確認したお客様からの折り返し電話に、店舗スタッフが接客中で出られず、再架電することが頻発していた

これらの課題解決のため、アダストリアは23ブランド、国内約1,300店舗に「SMSLINK」を導入しました。

■成果

アダストリアは、「SMSLINK」を導入し、電話連絡をSMSによる連絡に変更したことで、以下の成果を獲得しました。

- お客様への連絡業務時間が80%削減
店舗スタッフがお客様に電話連絡をしていた時間が、SMS配信によって約80%削減でき、

全店舗の合計で1日あたり45時間以上削減できた

- **店舗スタッフの心理的負担の軽減**

お客様の中には、仕事で電話に出られない方、知らない電話番号には出ない方などがいらっしゃるため、お客様に繋がるまで電話を繰り返さなければならないという店舗スタッフの心理的負担があつが、SMSで要件を伝えられることによって軽減され、店舗スタッフの働きやすさに繋がった

■「SMSLINK」採用の理由

アダストリアでは、以下の理由から「SMSLINK」を採用しました。

- **業界最安値水準の料金設定**

業界最安値水準1通8円からという料金設定、かつ初期費用や月額費用がかからず、料金は送った分の到達課金のみであること

- **導入のしやすさ**

料金が安く、初期費用や月額費用も必要ないため、まず1ブランドへの導入を行い、効果測定や店舗へのヒアリングを実施し、効果を可視化してから本格導入できること

- **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るため、新しく入ったスタッフでも工数をかけずにSMS配信を簡単にできること



■アダストリア様からのコメント

1店舗あたり10~20名ほどのスタッフが勤務しているものの、慣れているスタッフのみが担当している状況でした。

「SMSLINK」を導入したことで、画面上の手順に沿って進めるだけで、予め登録しておいた定型文などを利用し簡単に操作ができるため、社員やアルバイト、新人を問わず、全スタッフがSMSを活用してお客様へのご連絡ができるようになりました。

電話連絡にかけていた時間を、接客業務や育成などにあてられるようになり、非常に大きな業務効率化を図ることができました。

事例の詳細は下記 URL をご参照ください。

<https://smslink.nexway.co.jp/case/04>

■「SMSLINK」について

SMSLINK は、「宛先リストのアップロード」「メッセージの作成」「送信日時の設定」の3つのステップでSMSを簡単に配信できるコミュニケーションツールです。

届けたいメッセージをパソコンやシステムから簡単にSMS配信ができ、本人確認(SMS認証)以外にも予約リマインド、請求連絡、問い合わせ対応など、電話が繋がらない・メールを見てもらえない課題の解決策として幅広くご利用いただいています。

携帯キャリアと直接接続し、初期・月額費用は0円、1通8円からの業界最安値水準で、届いた分のみの到達課金です。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

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

株式会社アダストリアについて (<https://www.adaustria.co.jp/>)

株式会社アダストリア(代表取締役社長：木村 治)は、「グローバルワーク」「ニコアンド」「ローリーズファーム」など、グループで30を超えるブランドを国内外で約1,400店舗展開するカジュアルファッション専門店チェーンです。ファッションを通じてすべての人の人生をワクワクさせる「Play fashion!」をミッションに掲げ、人と情報が行き交うオープンなコミュニティをつくり、新たな価値を生み出す“グッドコミュニティ共創カンパニー”となることを目指しています。

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
TEL : 03-6887-1615 (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