

各位

SMS 配信にチャットボット機能を加え、よりスマートに顧客リーチ 「Smart X Chat (スマートクロスチャット)」サービス開始

AI CROSS 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：原田典子、AI CROSS）は、SMS 配信サービスの自社ブランド「絶対リーチ！SMS」のオプションとして、新たにチャットボット機能「Smart X Chat (スマートクロスチャット)」をリリースいたしました。

絶対リーチ！SMS

SMS 配信サービスブランド「絶対リーチ！SMS」<https://www.zettai-reach.com/>

チャットボットで広がる、さらなる業務効率化

1、サービス開発の背景

当社はこれまで SMS 配信を通じて、到達率の高い情報伝達を手間なく実現し、顧客リーチを最大化しようとサービス展開してまいりました。一方で、当社サービスをご利用中のお客様の増加に伴い「SMS 活用により顧客にリーチできることには満足している」が「リーチ後、顧客に求めるリアクションについても自動化や効率化を図りたい」という声を多く頂戴するようになりました。

そのようなご要望に応えるべく、SMS のリーチ力に「リアクションの自動化・効率化」を追加・実現する「Smart X Chat (スマートクロスチャット)」を、絶対リーチ！サービスプラットフォームに搭載し、サービスリリースいたしました。

従来の絶対リーチ！SMS は高い到達率と開封率が評価され多くの企業様に導入されていましたが、「顧客に届けられる情報」の観点では「一定文字数のテキスト」かつ「企業から顧客への片方向または双方向のコミュニケーション」に限定されていました。加えて SMS 本文中の URL リンクにより各種 Web コンテンツに誘導する場合でも、送信元企業がリンク先のコンテンツを用意する必要がありました。(※1)

2、顧客ニーズをかなえるチャットボット機能とは

Smart X Chat は顧客（SMS 受信者）のスマホで利用できるチャットボット機能です。

顧客はシステムにより自動挿入された SMS 本文中のユニーク URL をクリックすることで、スマホに標準搭載されている Chrome や Safari などの Web ブラウザを通じて、Smart X Chat にアクセスできます。Smart X Chat では送信元企業が予め設定したチャットボットシナリオが展開され、連絡事項の確認・アンケート回答・利用申込などの複雑な手続きが、画像や動画を交えながらボットとの会話形式でわかりやすく進めることができます。

Smart X Chat は、SMS のリーチ力・優れた点はそのままに、顧客とさらに踏み込んだコミュニケーションが図れるようになります。結果として SMS 送信元が顧客に期待する「確認、回答、手続き」などのリアクションの自動化・効率化を実現します。

3、「+メッセージ」の普及も見据えて

また、Smart X Chat のチャットボット機能は、次世代 SMS 「+メッセージ」がサポートするチャットボット機能を包含しています。

現在は「+メッセージ」の普及率が 100%ではないため、企業が保有する顧客リストに「+メッセージ」の配信を行う際、「+メッセージ」が有効化されていない顧客端末には SMS による代替送信 (SMS フォールバック) を行う必要があります。SMS フォールバックでは特定の URL から Web ページに誘導されることが一般的ですが、誘導先を Smart X Chat のユニーク URL に設定することで、「+メッセージ」で配信するシナリオと同じチャットボットシナリオを Smart X Chat によって顧客に提供することができます。

企業は保有する顧客リストのどの電話番号が「+メッセージ」に対応しているのか否かを気にすることなく、「+メッセージ」や Smart X Chat によるチャットボットシナリオを、顧客リスト全員の携帯端末にリーチさせることができます。

(※1) 提供中サービス「TEXT DM」や「TEXT PAY」をご利用の場合は、URL 誘導先コンテンツが自動生成されるため送信元企業によるコンテンツの用意は不要です。



【AI CROSS 株式会社 会社概要】 <https://aicross.co.jp/>

2015 年の創業以来、「Smart Work, Smart Life」の理念のもと、テクノロジーで企業業務と働くヒトの生活をスマートにするため、ビジネスチャットサービス、メッセージングサービス、HR 関連サービスの企画・開発・提供を実施。2019 年に東証マザーズ上場。

会社名：AI CROSS 株式会社（証券コード：4476）

代表者：代表取締役社長 原田 典子

所在地：東京都港区西新橋 3-16-11 愛宕イーストビル 13F

設立：2015 年 3 月

事業内容：・ Smart AI Engagement 事業

- ・メッセージングサービス開発・運営
- ・ビジネスチャットサービス企画・開発・運営
- ・HR 関連サービス企画・開発・運営

本リリースに関するお問合せ・取材お申し込み窓口：

AI CROSS 株式会社

PR 担当：小野 茜（オノ アカネ）

TEL：050-1745-3038（部署直通） / 080-1003-5426（携帯電話） / E-mail:pr@aicross.co.jp