

「絶対リーチ！SMS」のユーザー向けサポートサイト「User Space」を開設 ～充実したサポート体制で顧客接点を強化～

AI CROSS株式会社(本社:東京都港区、代表取締役CEO:原田典子、以下「AI CROSS」)は、SMS送信サービス「絶対リーチ！SMS」のユーザー向けサポートサイト「User Space」を開設し、3月31日より運用を開始します。人的サポートに加え「User Space」を運用することで、お客さまの利便性向上を図り、顧客接点の強化を目指します。



情報取得行動が変化する中で、お客さまは迅速かつ簡単で効果的なユーザーサポートを求めており、メールや電話などのサポートだけでなく、セルフサービス型の自己解決を望む人も増えています。

AI CROSSはこうしたお客さまのニーズに応えるため、カスタマーサクセス部門の人的なサポートに加え、新たにサポートサイト「User Space」を開設します。これにより、サポートを標準化して品質を高めるとともに、必要な時にどこからでも利用できるオンデマンドのユーザーサポートを実現します。

「User Space」には操作マニュアル、業界別や用途別の活用例、最新ニュースなどを掲載しており、お客さまが自社に適した使い方を簡単に学べます。「User Space」には「絶対リーチ！SMS」の管理画面から直接アクセスでき、お客さまは問い合わせの手間を省き、必要な情報をすぐに見つけられます。またAIによる要約機能や音声解説機能も搭載しており、効率的に要点を把握できます。

今後、閲覧履歴や検索履歴の分析に基づいて、動画による操作説明や、SMS本文作成を容易にする文面サンプル集などのコンテンツを拡充する予定です。

AI CROSSは、お客さまの声に耳を傾け、「絶対リーチ！SMS」のサービスを継続的に向上させることで、お客さまとの長期的な関係を築いていきます。

〈絶対リーチ！SMS利用ユーザー向けアンケートのお客さまからの声〉

SMS送信サービスを初めて利用するお客さまの中には、「操作方法がわからない」「文面がうまくまとまらない」といった課題を抱えることがあります。AI CROSSが2022年9月に行った絶対リーチ！SMS利用ユーザー向けアンケートでも、「わかりやすい画面操作を望む」「文面サンプル(テンプレート)が欲しい」「他社の活用事例が知りたい」という声が特に多く寄せられています。

■「User Space」の特徴(2023年3月時点)

1. 豊富なコンテンツと使いやすいユーザビリティ

マニュアルだけでなく、多くの活用例やよくある問い合わせ内容を掲載しており、お客さまはトラブルや問題、疑問を自身で解決できます。さらに、わかりやすい導線により、迷わず必要な情報を入手できます。

〈掲載コンテンツ〉

- ・運用マニュアル
- ・用途別活用例、業界別活用例
- ・FAQ
- ・新機能・各種お知らせ
- ・メンテナンス・障害情報
- ・AIによる文章要約機能、音声解説機能



2. 操作方法や活用方法をわかりやすく学習

絶対リーチ！SMSの操作方法や活用方法をステップバイステップで簡単に学べます。新しい担当者が入った場合や担当者が変わっても、引き継ぎが円滑に進みます。

3. バージョンアップやメンテナンス情報など最新情報を掲載

アップグレード内容やメンテナンスのスケジュールを把握でき、業務計画の立案がスムーズになります。

絶対リーチ!SMS

【絶対リーチ!SMSについて】 <https://aicross.co.jp/zettai-reach/>

顧客との絆を強固にし、効果的なコミュニケーションを実現するSMS送信サービスです。業界最大級の5,000社以上の導入実績を誇り、国内携帯キャリアと直接接続した配信ルートにより、到達率は驚異的な99.9%を誇ります。

AI CROSS

【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ひとの生活をスマートにするため、Smart AI Engagement、メッセージングサービス、HR関連サービスの企画・開発・提供に取り組んでいます。2019年に東証マザーズ上場。

代表取締役CEO 原田 典子



結婚・出産を海外駐在時代に NY で経験。出産・育児に関する情報収集には SMS をフル活用したお陰で、仕事との両立も実現。一方、帰国後の保育園探しに相当苦勞し、日本におけるワーキングマザーを取り巻く環境の厳しさを実感。こうした現状をテクノロジーの力で解決する必要があると AI CROSS 株式会社を創業。ワーキングマザーに限らず、あらゆる人の働き方をスマート化することを目指し事業を推進する。2021年のForbes Japan100に選出。

会社名: AI CROSS株式会社(証券コード:4476)
代表者: 代表取締役CEO 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

本リリースに関するお問い合わせ窓口:

AI CROSS株式会社 広報担当

TEL:050-1742-5914 / E-mail:pr@aicross.co.jp