

日本初の統合型ソリューションでアンケート回収業務に革命を  
企業の業務効率と回答率を飛躍的に向上！！  
～東京建物不動産販売の成功事例を発表～

AI CROSS(本社:東京都港区、代表取締役CEO:原田典子)が提供する統合型ソリューションは、従来の手法では困難であった課題を解決し、顧客との効率的かつ便利なコミュニケーションを可能にします。本プレスリリースでは、企業がアンケート調査において直面する課題とその解決策について詳しく説明します。さらに、東京建物不動産販売様における当社ソリューションの導入事例をご紹介します。

## ■AI CROSSの統合型ソリューションサービスとは

AI CROSSは、「Smart Work, Smart Life テクノロジーでビジネススタイルをスマートに」をミッションに掲げ、統合型ソリューションサービスの提供を通じて、企業と顧客のコミュニケーションの革新を目指しています。統合型ソリューションサービスの一つである「リピカム」は人材業界を中心に拡大し、過去登録者の掘り起こしを実現しています。また、統合型ソリューションサービスの中で「アンケート+分析」や「SMS配信代行」も提供させていただいており、企業様のニーズに合った最適なサービスをご提案しております。

## ■アンケート回収業務の課題

企業が顧客に対して実施するアンケート調査は、業務改善や顧客満足度の向上、商品評価の収集など、多岐にわたる目的を持っています。

しかし、多くの企業がアンケートの回収率の低さやデータの不正確さといった問題に直面しています。特に、郵送によるアンケートは、郵送費用や手作業によるリソースコストが発生し、顧客にとってもポストに投函する返信の手間がかかるため、回収率が伸び悩む傾向にあります。

また、メールによるアンケートも、他のメールに埋もれてしまい、顧客が気付かないという問題があります。

さらに、アンケートのデータ分析や確認作業は、適切なツールやフローが導入されていないと、作業時間や業務負荷がかかってしまう可能性があります。

## ■AI CROSSが提供するソリューション

これらの課題を解決するためには、アンケートの配布方法やデータ分析のフローを見直し、効率的かつ効果的な方法を探求することが大切です。当社は、これらの課題を解決し、企業がアンケート調査を最大限に活用できるよう支援することを目指しています。

### SMSとWebチャットボットを統合し回答率をUPする

電話番号さえあれば配信可能である通知性の高いSMSを活用し、視認性の高いWebチャットで回答を促すことであらかじめ企業が設定した質問に応じて効率的な情報収集の自動化が可能になります。SMSの開封率は約80%と言われておりますので、まず開封してもらえる利点があります。

### 配信代行

リソースが限られている場合や、アンケート調査に関する専門知識が不足していると感じる場合でも、配信代行サービスをご利用いただけます。当社のSMS配信プラットフォーム「絶対リーチ！SMS」は、既に約6000社以上の企業に導入されており、その実績からSMS配信に関する深い知識と経験を有しています。これにより、最適な配信運用を実現することが可能です。

さらに、SMS文面やWebチャットの設問を工夫することで回答率を向上させることが可能です。検証を重ねながら、お客様と共に丁寧にプロジェクトを進めてまいります。

### データ分析

Webチャットボットで回収した回答データを中心に分析を行うため、従来のような紙で回収した回答を手作業でデータ化し分析を行うのに比べて、大きく効率化できます。

SMS+Webチャットボットでのアンケート送信から回答結果分析まで、一貫して弊社で代行することにより、企業様の業務効率化を実現しております。

## 東京建物不動産販売様の導入事例

従来の紙業務から脱却した新たなアンケート手法により、アンケート回収率が3.8%増加！さらに30%のコスト削減も実現



東京建物グループのアセットサービス事業を担うセクションとして主要エリアに店舗を構えている同社。売買仲介・アセットソリューション・賃貸管理を軸に事業展開しており、物件オーナー様へのアンケート回収に絶対リーチ！SMSをご活用いただきました。今回は同社の賃貸企画部から榎野様、神里様にお話を伺いました。

#### ■課題

- アンケートの回収率が低く、郵送でのアンケート回答だったため、業務効率も悪かった
- オーナー様の回答に対する負担軽減と効率化を実現したかった

#### ■導入後の効果

SMSを活用した革新的なアンケートを実施し、オーナー様に負担をかけず、手軽に回答していただける環境を整えることで、アンケート回収率が3.8%増加し、費用も30%削減出来ました。

記入したアンケートをポストに投函いただく手間がなく、SMSの強みですが、PCの必要もなく場所を選ばず、すぐにその場でご回答頂ける手軽さをオーナー様にご提供できたのがとても良かったです。また、回答結果をPDF化やテキスト化して、データとして改めて取りまとめる為にかかっていた業務時間も大幅に削減し、業務の効率化が図られ、さらなるコスト削減にも成功しました。

紙でのアンケートを好むお客様もいらっしゃる中で、その方々には個別に対応しました。でも、驚いたことに、回収率が向上したのです。これは、多くのお客様が新しい方法を受け入れてくれたということで、本当にありがたいと感じています。



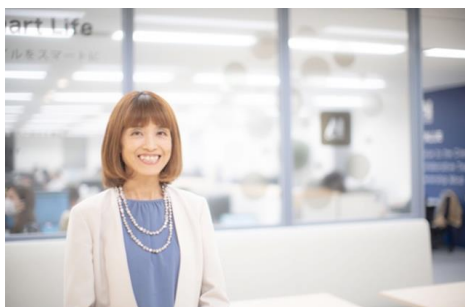
東京建物不動産の詳細な導入事例については、以下のリンクからご覧いただけます。  
([東京建物不動産販売株式会社様の導入事例 | 絶対リーチ！SMS\(ショートメッセージサービス\) \(aicross.co.jp\)](https://aicross.co.jp))

# 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、テクノロジーを用いたコミュニケーションサービスによって、企業の抱える課題を解決し、業務の効率化と生産性向上の実現に取り組んでいます。2019年に東証マザーズ(現グロース)上場。

代表取締役CEO 原田 典子



福岡県北九州市出身。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: 東京都港区虎ノ門四丁目 3 番 1 号 城山トラストタワー 20F

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

E-mail:[pr@aicross.co.jp](mailto:pr@aicross.co.jp)