

KDDI 法人向けSMS配信サービスに新機能追加 ビデオ遠隔通話で大幅な業務効率化実現

KDDIと、同社の子会社でDX事業を展開するSupership(株)は、法人向けショートメッセージサービス(SMS)配信サービス「KDDI Message Cast」の共同運営を行っている。両社では2月8日から、同サービスのオプションとして、「EdTech」やゲームコンテンツのプロデュースなどを手掛ける株式会社TECH MONSTERが開発・提供するビデオ遠隔通話サービス「Live Assist」を追加した。「KDDI Message Cast」で同オプションを利用する企業は、アプリケーションを介さずにブラウザだけでエンドユーザーとの間でビデオ遠隔通話ができるようになる。KDDI経営戦略本部データマネジメント部の原真吾氏は、「パソコンやスマートフォンなど、端末を選ばずに利用できることや、ビデオ遠隔通話中に高画質の写真を撮影し、損害箇所の詳細を報告できる」といった新機能を備えた当サービスは、大幅な業務効率化を促し、保険業界に確実に貢献できる」と自信を見せる。

ビデオ遠隔通話サービス「Live Assist」とは

「KDDI Message Cast」は、

電話番号さえ知っていれば低コストで着実に相手にメッセージを届けられるという、SMSの持つ便利な側面を生かした法人向けSMS配信サービスだ。顧客への書類提出、支払いの催促、補償内容の連絡など、従来電



左から京保氏、原氏

話やメール、DMの送付により手間とコストを掛けて行っていた重要な通知をSMSに切り替えることで、経費削減と業務効率化が実現できる。 昨今、法人のSMS活用の需要は高まってきており、原氏はその理由について、「アプリ不要で誰でも受信できる上、プッシュ通知により重要な連絡が埋もれにくいというメリットが挙げられる。例えば、勤務時間中に電話連絡を受けても応対できない顧客でも、SMSで用件が分かれば都合の良いタイミングで対応できることから、業務効率化はもろろん、顧客

満足度の面でも効果をもたらし、かつ導入企業の負担も軽減する同サービスは、現在、さまざまな業種からの引き合いを呼んでいる。 今回、オプションとして新たに追加された「Live Assist」は、オンラインビデオ遠隔通話によって導入企業と顧客間、あるいは導入企業内の円滑な遠隔地間コミュニケーションを実現するものだ。 発信者がSMSで接続用のURLを送り、受信者が開くとすぐにビデオ遠隔通話がスタート。パソコンとスマートフォン、パソコンとタブレット端末、あるいはスマー

トフォン同士などと、端末を選ばず、インターネットにつながる環境下であればアプリ等を介さず、かつ導入企業の負担も軽減する同サービスは、現在、さまざまな業種からの引き合いを呼んでいる。 今回、オプションとして新たに追加された「Live Assist」は、オンラインビデオ遠隔通話によって導入企業と顧客間、あるいは導入企業内の円滑な遠隔地間コミュニケーションを実現するものだ。 発信者がSMSで接続用のURLを送り、受信者が開くとすぐにビデオ遠隔通話がスタート。パソコンとスマートフォン、パソコンとタブレット端末、あるいはスマー

なるサービスを提供できる可能性を感じていたと述べた上で、「Live Assist」を知った時は、私どものサービスの質を向上させ、SMS活用の幅を広げてくれるものだと思っただけで、競合他社にはない書き込み機能などを備えていることも分かり、その価値は自信を持って導入企業に提案できるものだった」と、TECH MONSTERとの業務提携の経緯を明かす。 原氏によると、「KDDI Message Cast」は、セールスフォースの顧客管理システム「Salesforce」とのAPI連携にも対応しており、顧客管理システム内でのSMSの送信履歴などの一元管理を可能にするという。Salesforceを導入している企業は、「KDDI Message Cast」をインストールして、基本設定を行うだけで、追加コストを掛けずにSMS配信サービスが利用できるようなっている。

また原氏は、「KDDI Message Cast」が損保会社と損保代理店、あるいは損保会社とアジャスターや損害鑑定人といった保険業務関係者間でも利便性を発揮するとみており、「BtoCだけでなく、BtoBでも活用していただける」と明言する。 そう考える理由については、同サービスが「出先の円滑なコミュニケーションを可能にする」とを挙げる。例えば、損保会社の営業社員が代理店勤務の募集人と保険金請求の件で話したい時などに、どちらか、あるいは両者が出先であっても、スマートフォンさえあれば資料共有の上で通話ができることから、「会社に戻ったら折り返します」といったタイムロスがなくなり、案件がスムーズに進行しやす

「鮮明さ」で保険業界との連携に自信

ビデオ遠隔通話中の写真やPDF、動画などの資料を共有した上で、ビデオ遠隔通話、また、共有した写真や資料への丸印などの書き込みもできる。感覚的に操作できるので、マニュアルなどを要さず簡単に扱えるのも特徴だ。

オンで撮影した画像を見ながら印を付けて損害箇所を報告したり、住宅の図面を共有しながらオペレーターと話したりできるので、保険業界、中でも損保会社や損保代理店の業務効率化に貢献できる」と自信を見せる。

また原氏は、「KDDI Message Cast」が損保会社と損保代理店、あるいは損保会社とアジャスターや損害鑑定人といった保険業務関係者間でも利便性を発揮するとみており、「BtoCだけでなく、BtoBでも活用していただける」と明言する。

「鮮明さ」で保険業界との連携に自信。ビデオ遠隔通話中の写真やPDF、動画などの資料を共有した上で、ビデオ遠隔通話、また、共有した写真や資料への丸印などの書き込みもできる。感覚的に操作できるので、マニュアルなどを要さず簡単に扱えるのも特徴だ。

「鮮明さ」で保険業界との連携に自信。ビデオ遠隔通話中の写真やPDF、動画などの資料を共有した上で、ビデオ遠隔通話、また、共有した写真や資料への丸印などの書き込みもできる。感覚的に操作できるので、マニュアルなどを要さず簡単に扱えるのも特徴だ。

このような課題ありませんか？



SMSを送ってビデオ遠隔通話を繋げば、すぐに伝わる！ 電話対応を圧倒的に効率化！



KDDI Message Cast

<https://sms.supership.jp/> mail:kmc-sales@supership.jp (共同運営) KDDI株式会社、Supership株式会社

