



2014年2月19日

各位

株式会社ももしホットライン

## ももしホットライン、「コールセンター＋SMSパッケージ」提供開始

株式会社ももしホットライン(東京都渋谷区、代表取締役社長 竹野秀昭、以下ももしホットライン)は、AOSテクノロジー株式会社(以下AOS)の提供するSMS(※)サービス「AOSSMS」を採用し、「コールセンター＋SMSパッケージ」のサービス提供を開始致しましたのでお知らせいたします。

「コールセンター＋SMSパッケージ」は、コールセンターでの対応に加えて、「AOSSMS」機能を活用して文字情報やURL情報などを配信することで、より詳細な情報をお客様にご案内できるサービスです。お客様の電話番号をお伺いするだけで簡単にSMSを配信でき、より詳細な情報を即時配信するだけでなく、コールセンターの負荷軽減や稼働率の向上も図れます。

また、SMSでクーポンを配信するなどのキャンペーンにも活用が可能で、通信販売などのコールセンターや、アウトバウンドセンターと組み合わせることにより、受注率向上の効果が期待されます。

### ■「コールセンター＋SMS パッケージ」のご利用イメージ

#### 1. クーポン配信などによる販売促進効果

通信販売の受注センター、アウトバウンドセンターなどでは、商品購入前にお問合せをいただいたお客様や、定期購買をご検討中のお客様などに対し、携帯番号を聴取するだけでSMSによるキャンペーン情報やクーポン、商品詳細情報などの配信を行えます。電話応対中、または応対の直後に適切なタイミングでお得な情報をお届けすることで、受注率の向上やアップセル・クロスセルなどの施策にもご利用頂けます。

#### 2. 詳細情報をSMSで送信(Webサイトへの誘導)

電話での口頭案内だけではなかなかお伝えしきれない視覚的な情報などをSMSで送信することが可能です。お客様から商品・サービスのお問合せをいただいた時に、詳細情報の掲載されたURLなどを送信したり、コールセンターでの対応・受付内容を通話後にお客様に送信することも可能です。

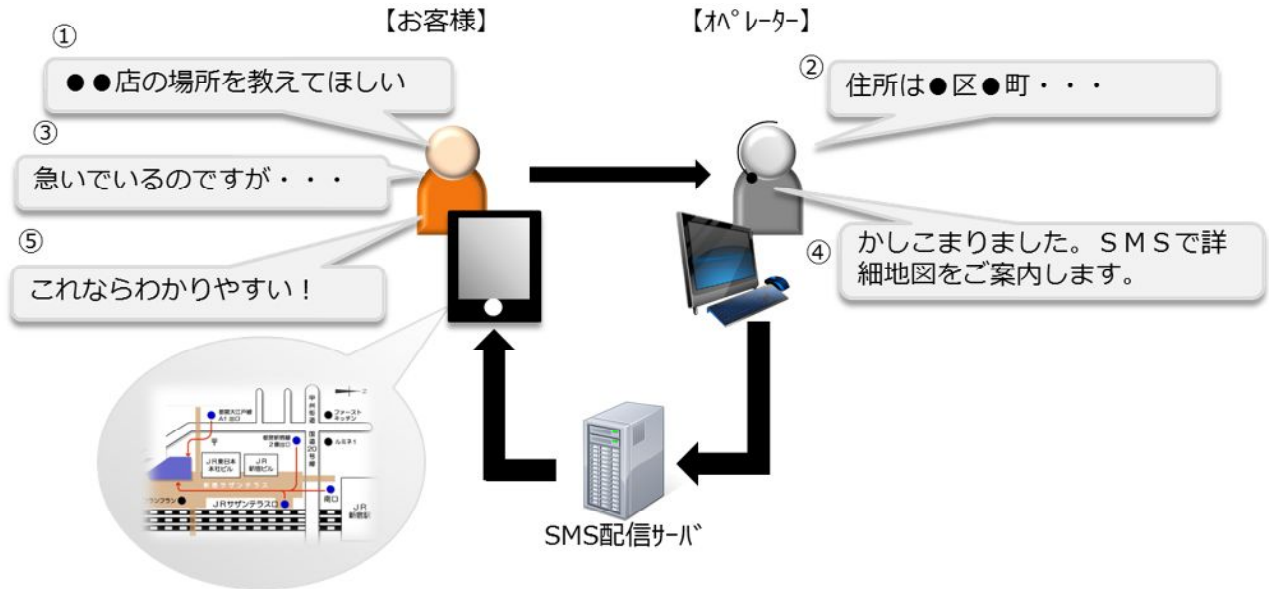
#### 3. PBX(IVR)とAPI連携してあふれ呼をSMSへ誘導

一時的に入電数が殺到した時に、インターネット注文のページのURLを送信してオンラインへ誘導したり、定型的な問合せであればSMSで回答を送信するなど、コールセンターへの負荷を減らします。お客様からSMSで送信されたキーワードを識別して、該当情報を自動的にSMSで返信するセルフサービスにもご利用いただけます。

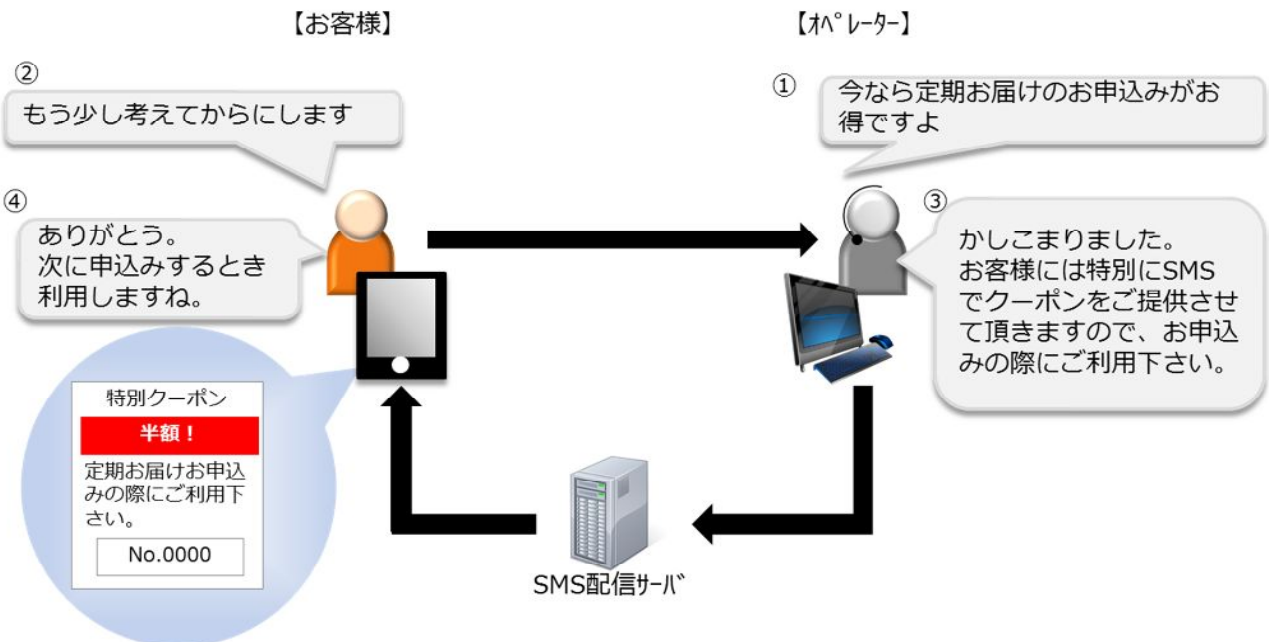
※SMS(Short Message Service)とは、スマートフォン・フィーチャーフォンを問わずほぼ全ての携帯電話機種に標準で搭載されている、携帯電話番号を宛先にして短文のメッセージを送受信できる機能です。



## 例) 詳細情報(地図)のご案内



## 例) 通販クーポンの提供



### ■ 価格

初期費用: 30万円～

ランニング費用: 最低3万円～ (SMS配信数による従量課金制)



#### ■「AOSSMS」について

今回採用した「AOSSMS」は、1000万通/日の実績のあるSMS配信エンジンを、国内主要3モバイルキャリアのネットワークに直接繋ぐことで国内最高の到達率を有するSMS配信システムであり、「au端末へのURLや電話番号情報の配信」「海外SMSブロックユーザへの配信」「携帯端末までのメッセージ到達状況取得機能」にも対応するなど高品質・高性能なSMS配信ができ、企業の高いニーズにも応えられます。

また、「AOSSMS」を使うことで、お客様からコールセンターへのSMS受信機能を提供でき、コールセンターからお客様への情報配信だけではなく、アンケートやキャンペーン応募など双方向のコミュニケーションが実現できます。

#### ■AOS テクノロジーズ株式会社について

1995年に設立。パソコンメンテナンスを中心とした事業を展開し、データ復元ソフト「ファイナルデータ」の発売、データ復旧サービス「Data119.jp」を提供しています。各種プロダクト・メンテナンス事業で培った徹底した品質管理体制を元に、2011年に日本国内で唯一のSMSの送受信が可能なサービス「AOSSMS」をリリースしています。

#### 【株式会社もしもしホットライン】

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国に20ヶ所以上のBPOセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター、バックオフィス、対面営業支援、Webマーケティングなどの顧客接点周辺のBPOサービスに従事、通信、放送、金融、公益など国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

#### 【報道機関からの問合せ先】

広報・IR室 濱根、岩本  
03-5351-7200(代表)

#### 【サービスに関する問合せ先】

営業企画部 久居  
0120-610-810