

でんぼっぽ、受付時間外に利用する 8%のお客さまにも応えるカスタマーサポートを 自社の「SMS 送信サービス」で強化、115 経由の Web 利用率 53%・CV 率 20%へ

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、KDDI グループの電報サービス※¹「[でんぼっぽ](#)」の「115（電話受付）」の時間外 IVR（音声自動ガイダンス）に自社の [SMS 送信サービス](#)を導入いたしました。

電報は、スマートフォンやインターネット等の通信手段の多様化によって Web サイト経由で申込をするお客さまが増加しています。しかし、急ぎの伝文を届ける緊急時の利用が減少傾向になりつつも、現在も総入電数の 8%のお客さまが受付時間外（22 時～翌 8 時）に「115（電話受付）」を利用していらっしゃいます。

「でんぼっぽ」は、受付時間外に電報をご希望のお客さまに寄り添ったサポートとして、SMS（ショートメッセージサービス）から 24 時間 365 日利用可能な Web サイトをご案内いたします。導入から 15 日間の集計では、SMS でご案内したお客さまの内、53%の方が「でんぼっぽ」の Web サイトを利用し、20%以上の方が申込をしており、利便性に寄与しているものと考えております。



「でんぼっぽ」の Web サイトは、スマートフォン経由での利用が 6 割以上になったことを受け、EC・通販サイトに慣れ親しんでいるお客さまがスマートフォンから利用しやすい検索性と申込までの操作性を高めるシンプルなデザインにリニューアルしています。電報を初めて利用する方でも便利に利用できる 1,000 以上の文例集や電報マナーなどのガイドも公開しています。

また、「でんぼっぽ」の電報は、慶弔時になくてはならないコミュニケーションツールとして多くのお客さまに利用いただいています。長引くコロナ禍では、「送るタイミング」「宛先の書き方」「敬称の使い方」等のマナーに関する問合せが増え、初めて電報を利用するお客さまがいらっしゃったことが伺えました。直接会ってお祝いや感謝の気持ちを伝えられない今だからこそ、気軽さのある SNS やオンラインツールとは趣が異なる心のこもった想い・温もり、サプライズを届けるコミュニケーションツールになっていると考えております。

KDDI エボルバは、今後も、ニーズにあわせたカスタマーサポートや商品の拡張に努め、お客さまに愛される「でんぼっぽ」を提供してまいります。

■でんぽっぽに導入した「SMS 送信サービス」とは

SMS を、クライアント企業様とお客さまとのコミュニケーションツールとして活用することで、業務効率化やコンタクト率向上を実現します。クラウド利用、API 連携、IVR 連携、SMS の配信運用委託まで、さまざまなサービス提供タイプからご利用いただけます。



サービス詳細：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/sms/>

■春に人気の電報 ベスト3



マイメロディとポムポムプリンの電報は卒園・卒業、入園・入学のお祝いに喜ばれています。



「クリスタルローズ」

ミラーにバラを添えた、透明感のあるブリザーブドフラワー電報。フォトスタンドとして写真を飾れます。



うるしシリーズ「鶴と富士」

高級感のある黒漆に、鶴と富士の蒔絵と金箔を施した縁起の良い絵柄の箱型うるし台紙です。

- お祝いスペシャルサイト／ぬいぐるみ電報：<https://www.denpoppo.com/ext/special.html>
- クリスタルローズ：https://www.denpoppo.com/category/OIWAI_PRESERVED/1200001.html
- 鶴と富士：<https://www.denpoppo.com/category/OIWAI/1090000.html>

※1. 特定信書便事業者が提供する電報類似サービス

- 本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です