

技術TODAY(第16回)

“使える”SMSをさらに使いやすくする。自治体も注目

2018.06.20

企業側から顧客に連絡する際、電話をかけても出てもらえない、DMやメールを送信してもリアクションがないといった課題を抱える企業は多い。この課題を解決する手段として、民間企業だけでなく自治体にも活用が広がっているのがショートメッセージサービス(以下、SMS)だ。具体的にどのようなメリットがあるのか、詳しく見ていく。

圧倒的な接続率を誇るSMS

携帯電話の基本的なサービスの1つとして、多くの人に使われているSMS。メールのように長い文章は送れないが、相手の電話番号さえ分かっていたら送信できる。気軽なコミュニケーション手段として、現在広く利用される。



このSMSの用途が、個人ユーザー間だけでなく企業から顧客への連絡手段としても広がっているのをご存じだろうか。その理由は圧倒的な接続率だ。電話によるアウトバウンドコールでの接続率は約30~40%、郵便での反応率は約5%、メールの開封率は10~20%程度といわれる中、SMSの接続率は99%に達する。

接続率が圧倒的に高いのは、SMSを受信する携帯電話やスマートフォンが日常的に携帯するツールである点が挙げられる。SMSを着信したのが分かれば、たいいてい内容に目を通してしまうからだ。

従来の連絡手段に対するSMSのアドバンテージ

接続率以外でも、SMSには他の連絡手段に対して大きなアドバンテージがある。電話の場合、知らない番号から発信された電話は受けない人が少なからずいる。連絡が取れなければ業務は滞留する。SMSであれば、たとえ手が離せなくても後から自分の都合がよい時間に確認できる。

次にDM(郵便物)と比較してみよう。郵便物はそもそも目を通したかどうか分からない。相手に届くまでに日単位の時間がかかる。SMSはサービスによっては着信確認が可能となる。送信したメッセージは、ほぼリアルタイムで相手に届く。コストも圧倒的に安く済む。

それでは電子メールに対する優位性はなんだろうか。電子メールは他のメールに埋没してしまいがち、メールアドレスが変更されやすいといった弱点がある。最近は番号ポータビリティ制度で、ユーザーはキャリアを乗り換えても同じ番号を使い続けるケースが多い。一度、電話番号を取得すれば長期間にわたって連絡先として陳腐化しない。

幅広い用途で威力を発揮させるには… 続きを読む