

SMS 運用マニュアル

SMS で顧客増・収益アップのノウハウ集

日本カーネット株式会社

はじめに

SMS(ショートメッセージサービス)とは、電話回線を利用して、相手の電話番号にメールを送るサービスの事です。このサービスは、携帯電話番号でメールを送れるサービスですから、メールアドレスを取得する必要はありません。

近年、携帯電話番号は、携帯電話会社が変わっても、番号の変更をしなくても利用できるようになり、番号が変わることもほとんどなくなりました。そのために、お客様からお聞きした携帯電話番号の利用を有効な広告、案内、伝達手段りようできるようになってきました。

DREAMPOWER では、2015年5月に、このSMS機能(サービス)を利用して、顧客とのコミュニケーションを強化して、経営の向上につなげていきたいという目標のもと、照会画面、車検点検画面など今後追加されていく様々な画面から、メール送信の機能を提供しはじめました。

この説明書は、SMSを実際に運用する場合の方法、事例、注意事項などをまとめたものです。

ぜひ、参考にして、有効に活用していただくことにより、売上増進に貢献できればうれしいかぎりです。

===== 注 意 =====

- ①SMSの送信には、送信費用が発生する
- ②SMSの送信文字は、大文字小文字とも1文字として計算する
- ③ウイルコムには送信できない。
Y! モバイルとして新機種として発売している携帯は送信可能
- ④圏外、電源オフのときは送信しない通信会社がある
- ⑤受け取った人から返信することができない
- ⑥着信の番号(発信元番号)は固定で変更できない

目次

- 1、まず送ってみよう
- 2、送信の仕組み
- 3、送信目的を持とう
- 4、送信頻度
- 5、送信準備
- 6、送信手順のご提案
- 7、DREAMPOWREER の送信例
- 8、送信文書サンプル
- 9、トラブル回避について
- 10、まとめ

1. まず送ってみよう

【お試し送信】

初めの一步です。

なんでも最初は、ドキドキすると思います。また、よくわからないために、ためらうことも結構あります。

このセクションでは、とりあえず、まず、やってみようということです。

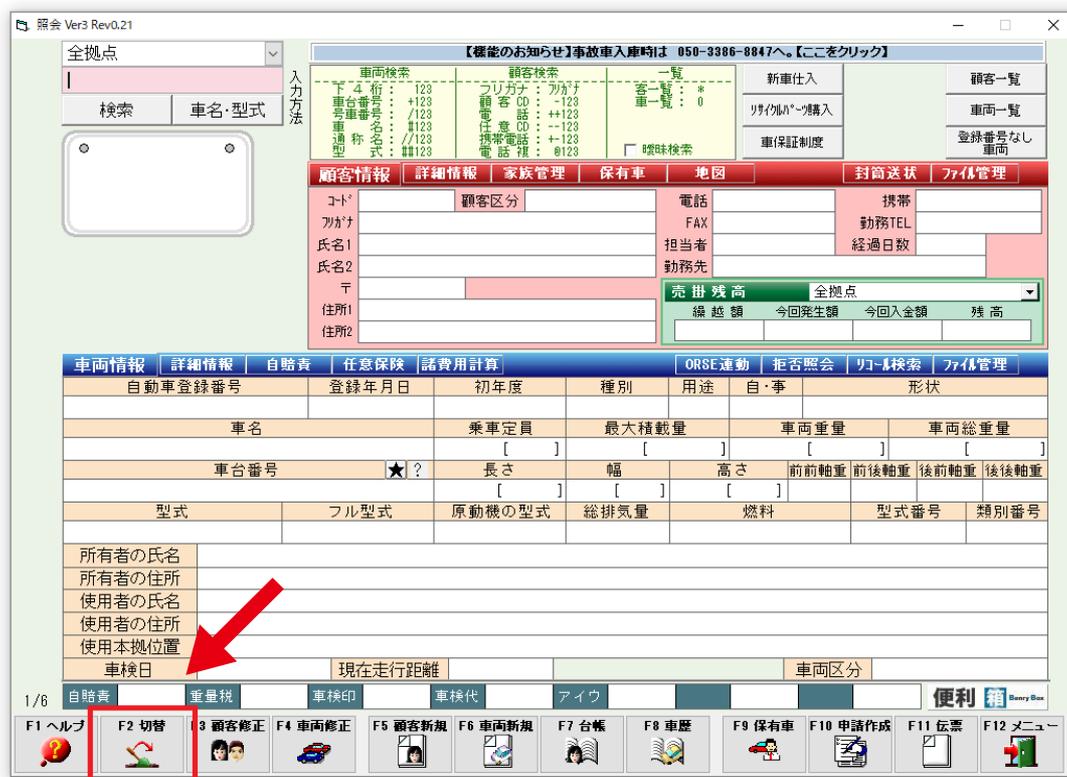
ステップ1

SMS が動作できる状態にしましょう。

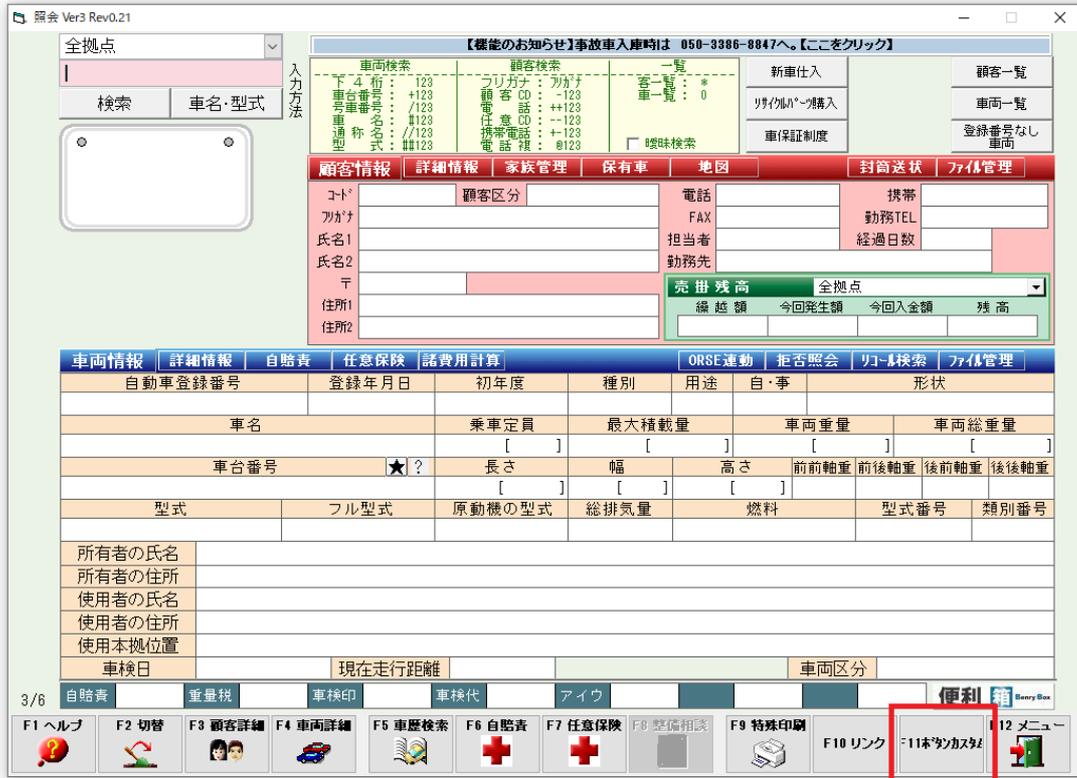
これは、日本カーネット株式会社が設定する必要があります。まずこれが終わっていないければなりません。まだの方は、日本カーネット株式会社か、販売店にお問い合わせください。

次に、照会のカスタムボタンに SMS を設定します

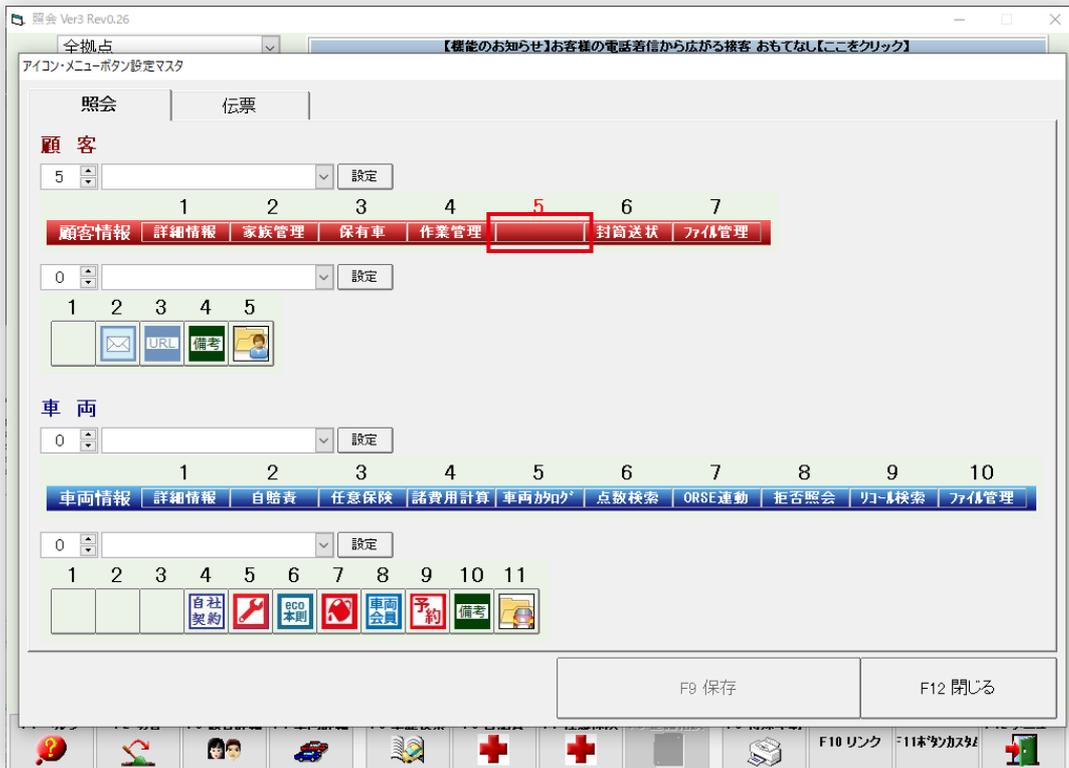
(1) 照会画面で F2 切替を 2 回クリック



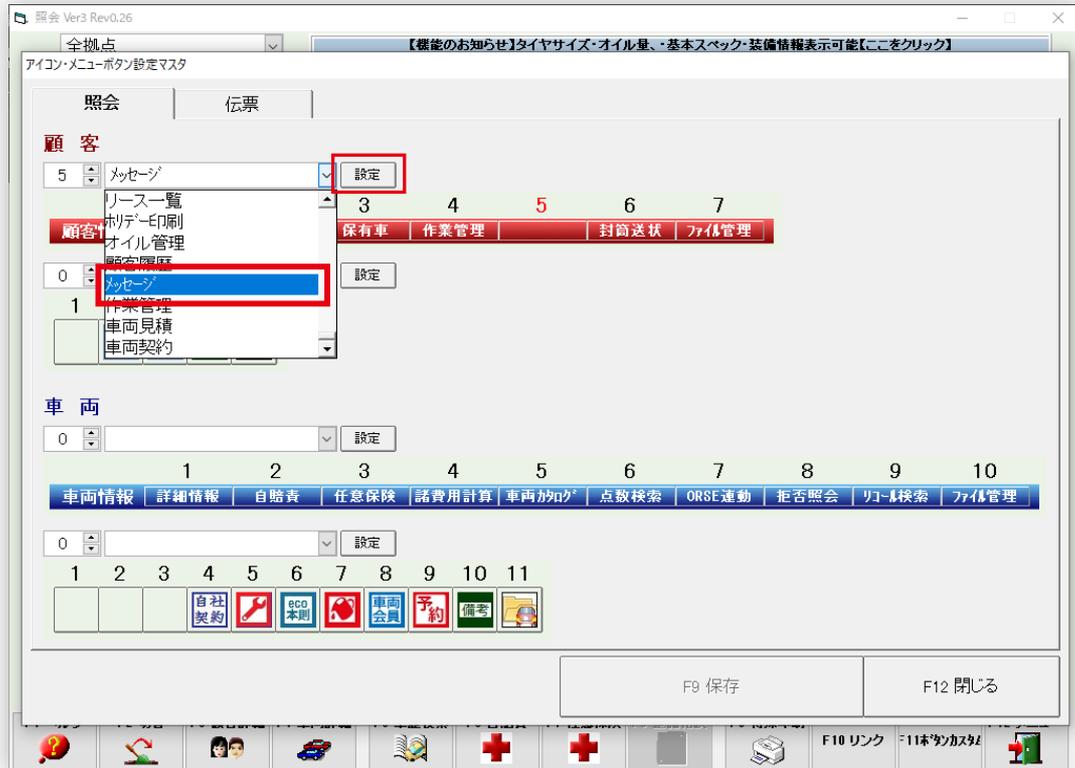
(2)F11 ボタンカスタムをクリック



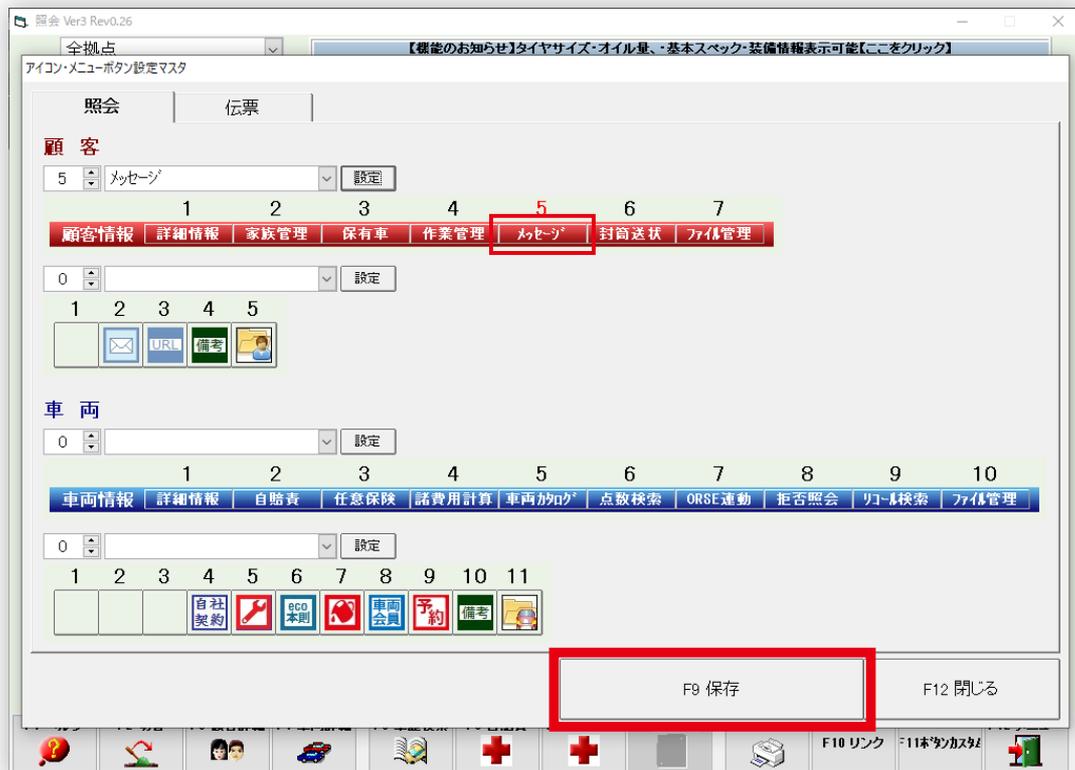
(3) 赤いラベルの中で 空いているボタン、または使用していないボタンをクリックします。



(4) プルダウンから「メッセージ」を選択し、「設定」をクリックします。



(5) 先程(3)で選択した場所に「メッセージ」が設定されたことを確認の上、F9保存をクリックします。



- (6) F12閉じる、F12メニューをクリックして照会画面を開き直し、メッセージボタンが追加できていれば設定はOKです。

これで設定完了です。

ステップ2

照会画面からの送信を試してみましょう。

送信してもよい顧客かまたは、貴社を顧客に登録してそこに携帯電話番号を入力してください。

携帯電話番号の登録ができれば、照会画面に戻ります。

照会画面でその顧客を呼び出します。

顧客のカスタムバーのメッセージをクリックします。

ショートメッセージ送信

送信先 携帯番号

090 - 1234 - 1234

定型メッセージ

未選択

挨拶 自社名付

挨拶 自社名,担当者付

メッセージ

660文字まで送信が可能です。※文字数によって料金が変化します。
詳細は「注意事項・料金表」ボタンより参照してください。

文字数 11 料金区分 1 注意事項・料金表

テストメッセージです。|

F5 詳細 F7 確認書 F9 送信 F12 閉じる

このように手入力してください。

そのまま送信ボタンを押してください。

これで、送信されます。

いかがでしたか、送信方法はそんなに難しくありませんね。

あとは、テンプレートなどにサンプル文書を設定しておくで大変便利にご利用することができます。

2、送信の仕組み

通常、携帯電話(含むスマホ)から、送る場合は、住所録など、携帯番号を選択して、メールを選び(SMS か通常メール)、SMS を選択してメッセージを記入し送信します。

メールアドレスに向けて送信する場合との違い

【長所】

- a、SMS は、メールアドレスがいらない。
携帯番号だけで OK。

- b、SMS は、着信時に音、バイブなどで告知有り
(一部例外有り)
この機能があるために、確認率(既読率)は通常のメールよりかなり確率が高いのです

- c、短文のため既読、完読率が圧倒的にいい
長文よりも短文の方が読んでくれる率がいいし、内容も記憶に残りやすいというメリットがあります。
また、短文なので、読もうという意志も高いことがわかっています。

【短所】

- a、SMS は、文字制限がある(短所)
70-660 文字
対処補法: URL を埋め込みホームページに誘導することで解消される。

- b、SMS は、送信は料金が発生します。
通常メールは無料で送れます

c、SMS からの送信は、一部の携帯電話で警告がでることがある。

一部の携帯電話やスマホで警告などの表現が発生することがあります。それに驚かれるお客様もありますが、ほとんどの場合、この問題は起こりません。

過去の事例から顧客の方からのクレームは、1200 件中 1 件ということで 0.08%でした。

DREAMPOWER でのメリット

DREAMPOWER から送信できる SMS は、さらに以下のようなメリットがあります

1、照会画面から直接送信

DREAMPOWER の照会画面から直接送信できるのでとっても簡単。

直感的に操作できるため、お客様とのコミュニケーションもスムーズにとれます。

別のシステムだと、起動、データ選択、送信と重複する作業もあるため結構面倒に感じる人が多いと思います。

2、まとめ送信

車検一覧画面、自由検索画面などからも、一覧表に表示している顧客に対して一括で送信することができます。抽出後の送信機能が利用できるかどうかで結構、活用できるかどうかが違うかと思います。

3、送信記録

送信した内容は、すべて DREAMPOWER に記録しています。いつでも、送った内容を確認していただくことができます。送りっぱなしでなく、後から必要な時に記録を参照できる機能は、ビジネスの上では、信頼につながりとても大切なことだと思います。

これらの特徴を理解して、利用していきましょう

3、送信目的を持とう

送信するときに、目的を明確にする必要があります。
また、多くの情報を送ることができないため、たくさんの目的をもって送ることはよろしくないと思います。

たとえばこのような目的での送信が考えられます

- 緊急連絡用
- 定例情報連絡用
- キャンペーンなどの連絡用

具体的な事例

1、緊急連絡

入庫している車の追加整備の必要性が発生した時に連絡して、判断をお願いする。

昼間には、電話が取れないお客様もいらっしゃいます。その方にも、SMS を送っておき、お客様の終業後に電話をかけることもできます。

お客様によっては、電話ができなくても、メール返信が可能な方もいらっしゃるので、メール(携帯)返信してくださる方もいるかと思います

2、キャンペーンのお知らせメール

オイルキャンペーン、タイヤキャンペーン、バッテリーキャンペーン、新車展示会キャンペーン、季節キャンペーン、創業祭案内、年末年始あいさつ、暑中案内など不定期で利用することでお客様に覚えていただくこともできると思います。

オイルなどをSS で交換していたお客様も記憶を呼び起こすことができることに繋がるでしょう。

3、車検、点検の案内

車検、点検の案内のために SMS を利用することは、効果的です。SMS だけを送ることもできますが、すべてのお客様が携帯をお持ちでない場合もありますので、ハガキと SMS の両方を利用する方法をお薦めします。

4、消耗品の交換時期の案内

消耗品の案内は、あまり実施されていない方が多いかと思います。しかし、消耗品の管理は、最終的には、お客様の安全、安心のためには欠かすことができない案内作業となるでしょう。

ハガキだけで、消耗品を案内するか SMS だけで案内するか、または、両方を合わせて案内するかなど方法はありますが、いずれにせよ、この案内は、確実に売り上げをアップして、顧客の囲い込み、ファンづくりに役立つことだと思います。

4、送信頻度

送信頻度が多いと嫌われてしまうということにもなり、適切な頻度を考えて送る必要があります。効果的に送らなければ、経営目的を達成することができませんし、迷惑メール扱いをされ、お店に対する印象が悪くなります。

適切な頻度は、内容によっても変わるかと思えます。

定期的な送信の場合と、臨時で送信する場合があります。

定期的送信の場合なら、月に1度、週に1度程度は、お客様に不満を抱かせることはないでしょう。しかし、毎日送る事は適切とはいえません。臨時送信の場合は、何度か続けて送っても問題ないかと思えます。

送信頻度については、送信する方の責任において、適切に送信してください。

5. 送信準備

まとめてSMSを送信する際は、顧客修正と車両修正画面のSMSにチェックが入っている人にものみSMSが送信されます。

顧客

車両

1、顧客作成時のSMSチェックの規定値を「チェック有」に設定する方法

この設定をすることで、顧客を新規に作成する際に手でSMSにチェックを入れる必要がなくなります。SMSを送信する顧客の方が多い場合はこちらの設定を推奨します。
逆に、SMS送信のチェックを付ける頻度が低い、または都度確認して手で入れたい場合はこちらの設定は必要ありません。

- (1) Menu画面の「マスタ」をクリックし、画面左の「会社情報マスタ」をクリック、画面右側の「初期設定」をクリックしてください。



- (2) 画面左下の「SMS」チェックを入れます。

初期設定 Ver3 Rev0.15

画面位置、サイズを学習する 自賠責期限基準 自賠責履歴がない場合、車検日 を基準とする

バレット	一般修理	3000	決算日	年 月 日	リサイクル手数料	0	リサイクルタイムアウト時間	10 秒
	钣金	6,000			全車平均走行距離	18 Km	自賠責手数料	1,646
	車検	6,000	回収期間	30	URL	http://www.e-syaken-yoyaku.com/user/menu.php		

リサイクル	リ代	名称	税区分	金額	種別1/基本金額1	種別2/基本金額2	種別3/基本金額3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	車検印紙代	非課税	1,800	普通	2,200	小型	2,100	軽自動車	1,800
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	車検代行料	課税	8,000	普通	8,500	小型	9,000	軽自動車	10,000
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		非課税	0		0		0		0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		課税	0		0		0		0
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		課税	0		0		0		0

諸費セット内訳	名称	金額	税区分	名称	金額	税区分	処分料	ショートパーツ
		0	非課税		0	非課税	0	0
	料金率						<input type="checkbox"/> 計算する 3%	<input type="checkbox"/> 計算する 3%

期日管理	名称	周期	伝票設定1	伝票設定2	自社名印刷設定
	新車1ヶ月点検	1	伝票計算区分	総額外税	<input checked="" type="checkbox"/> 明細「管理部品」表示 <input type="checkbox"/> 作業型式検索で「自己作成」データを検索する
	新車6ヶ月点検	6	租利益パスワード	<input checked="" type="checkbox"/> 原値入力する	
		0	部品価格取込設定	平均価格	<input checked="" type="checkbox"/> 部品学習する 伝票編集不可機能設定

顧客登録 既定値設定	<input checked="" type="checkbox"/> 暑中 <input checked="" type="checkbox"/> 中元 <input checked="" type="checkbox"/> 歳暮 <input checked="" type="checkbox"/> 年賀	部品	工賃	ポイント
	<input type="checkbox"/> 一覧印刷 <input checked="" type="checkbox"/> DM発送 <input type="checkbox"/> SMS	割増率	0%	
	<input type="checkbox"/> テレコール <input type="checkbox"/> 市外局番を自動取得	割引率	0%	0%

車両会員 既定値	期間	12	無期限	値引率	0%	<input type="checkbox"/> 車検諸費用DMに整備料金を表示する
-------------	----	----	-----	-----	----	--

F1 ヘルプ F6 設定 F7 設定2 F8 端数設定 F10 保存 F12 終了

以上です。

2、既存の顧客・車両すべてにSMSのチェックをつける方法

既に登録されている顧客・車両すべてにSMSを送信したい場合は、先にすべての顧客・車両のSMSチェックボックスにチェックをつける必要があります。

以下の操作で一括でチェックをつけることが可能です。

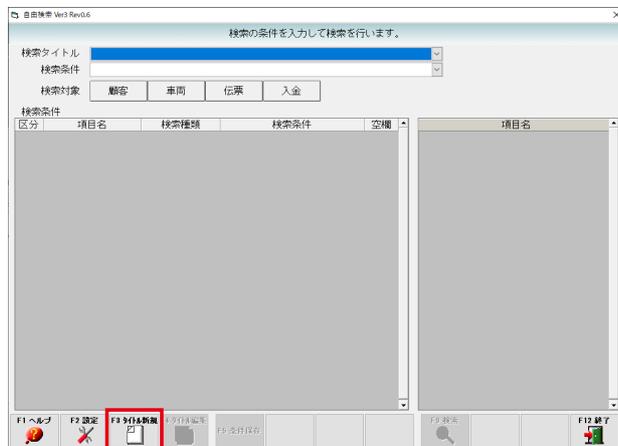
(1) Menu画面の「自由検索」をクリックし、画面左下の「F2設定」をクリックします。

**「F2設定」がない場合は、サポートセンターにお問合せください。
リモート操作で一括でチェックをお付けいたします。**

※ご契約内容により無い場合がございます。

(2) 下の「詳細自由検索を使用」をクリックし、「F9 OK」をクリックします。

- (3) 「F12終了」をクリックし、再度Menu画面から「自由検索」を開きます。
「F3 タイトル新規」をクリックします。



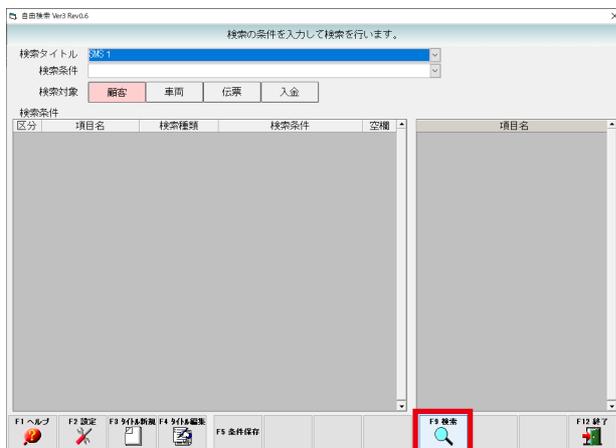
- (4) 検索タイトルに任意の文字を入力します。「顧客」をクリックします。



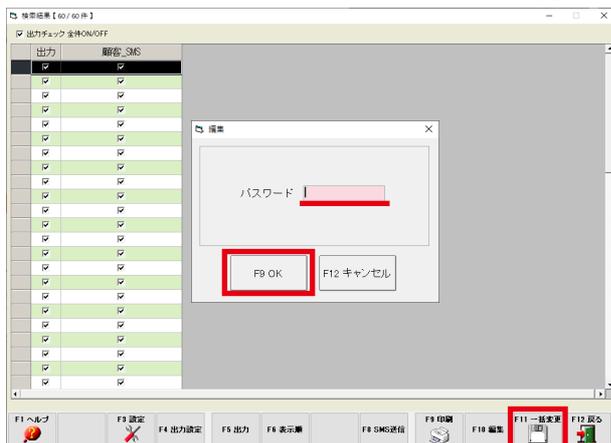
- (5) 項目名「SMS」のリスト表示にチェックを入れて「F10保存」・「F12終了」をクリックします。



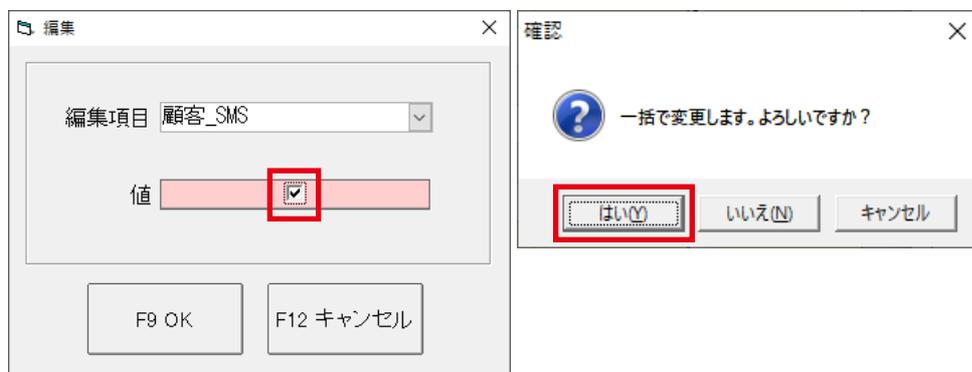
(6) 「F9検索」をクリックします。



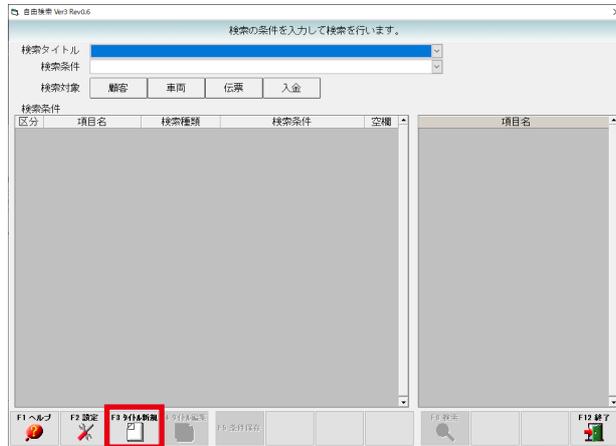
(7) 「F11一括変更」をクリックし、「pass」と入力し「F9 OK」をクリックします。



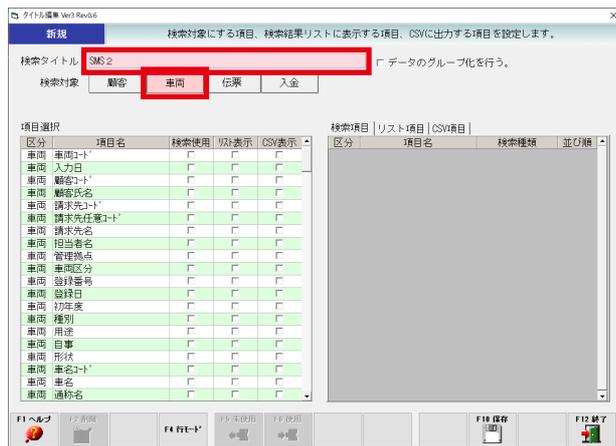
(8) チェックをつけて「F9 OK」をクリックし、「はい(Y)」をクリックします。



(9) 「F12戻る」をクリックし、再度「F3 タイトル新規」をクリックします。



(10) 検索タイトルに任意の文字を入力します。「車両」をクリックします。



(11) 項目名「SMS」のリスト表示にチェックを入れて「F10保存」・「F12終了」をクリックします。



2、新規のテンプレート(サンプル文書)を設定する方法

(1) SMSを開き、F5詳細をクリックし、管理タブをクリックすると下記画像が表示します。



(2) テンプレート追加ボタンを押します



上記の画面がでるので、任意の文字を記入してください。
記入後 OK ボタンを押してください。

(3) メッセージ本文を入力



メッセージの本文を入力してください。
メッセージ本文に差し込み項目を割り込ますことができます。
その設定方法です。

- 1、まず、文書中の差し込みたい場所にカーソルを移動します。
- 2、差し込み項目 1 のリストから目的の項目を選択します
- 3、挿入ボタンを押します。

これで OK です。
URL の差し込みも可能です。

6、送信手順のご提案

【既存顧客向け】

A、挨拶送信後に送信する

- 1、1回目のメールで挨拶文書送信する
- 2、2回目以降で通常の連絡メールを送信する

B、一括送信

Aのタイプだと、挨拶をしてから、通常の連絡メールをするので親切かと思いますが、そのステップを飛ばして、そのまま送信しても大丈夫かと思えます。

C、個別送信

照会画面から、個別に送信する方法。
事前に、顧客に説明してから送信する方法。
説明なしで送信する方法でも大丈夫です。

D、説明後送信

送信案内書などを作成して、店頭で説明してから送信する方法。

お客様に納得していただき、または、店頭で送信テストしてからの送信とすることができるので、その後送信しても理解していただきやすいと思えます。

【新規顧客向け】

A、店頭説明がベスト

新規顧客には、店頭で、説明用リーフレットで説明とテスト送信をしたほうがベストです。

照会カード(チラシ)サンプル

SMSでお知らせ

SMS(ショートメールサービス)でご案内サービスをはじめました。

SMSとは

携帯電話番号へメールを送る機能です

緊急の連絡にも、車検のご案内や点検のご案内をはじめキャンペーン案内、オイル交換案内などにSMSでお知らせいたします。



携帯電話(スマホ)の番号をお聞きしています。

〇〇自動車整備株式会社

〇〇県〇〇市〇〇町1-1

000-0000-0000

7、DREAMPOWER で送信例

【送信する場面と操作方法】

■ 1 件だけ送る場合

- 例 1、緊急にその方に連絡する場合
- 2、入庫前に予約確認の連絡をする場合

ステップ1 照会画面を開く

[事前にカスタムボタンに SMS を設定してください]

ステップ2 顧客を呼び出す

ステップ3 SMS のカスタムボタンを押す



ステップ4 SMS 送信が画面が表示します

電話番号 自動的に入って来る

定型メッセージ 文章のサンプルを選択します。
設定については、5、送信準備 2 を参照してください。(p21)

メッセージ 送信するメッセージです。
件名は SMS の場合ありません。

ステップ5 メッセージに内容を入力して「F9 送信」をクリックします。即時送信されます。

- ステップ4 タイトルを決めます（社内閲覧用です。タイトルは送信はされません）
 メッセージをテンプレートから選択するか手入力します
 送信日時を入力します

ステップ5

- 送信ボタンを押します。
 下記のような画面が表示します。
 送信メッセージを確認します。
 問題がないようなら、登録ボタンを押します。

ステップ6

- 最後に確認画面がでます。
 送信する場合は「送信」ボタンを押します

【自由検索で送る場合】※ご契約によってはご利用できません。

ステップ1 メニューから自由検索をクリック

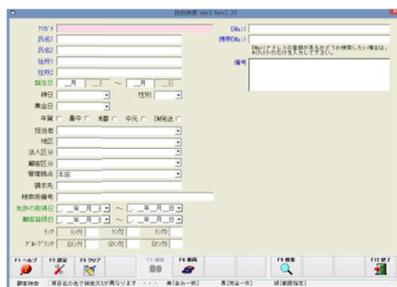


ステップ2 詳細自由検索の画面を出す

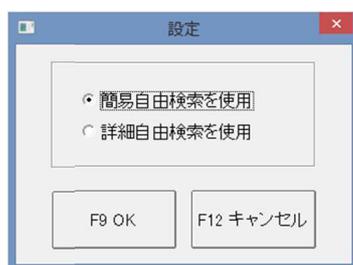


もし下記の画面の場合は、次の操作をしてください。

1、F2 設定ボタンをクリックします



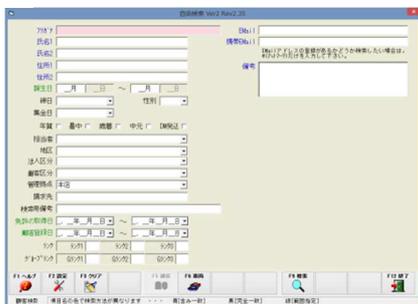
2、詳細自由検索を使用にチェックし、OK ボタンを押す



3、メッセージ画面では OK を押してください



4、この画面に戻ります。
その後、F12 終了ボタンを押します。



5、メニューに戻ります。
もう一度、自由検索をクリックしもう一度開きます。



6、目的の詳細自由検索が表示します。



ステップ3 詳細自由検索を設定します。

まず、今回は、個人客のリストを作成して SMS を送信することになります。



まず、この画面の「F3 タイトル新規」をクリックします。

すると下記の画面が開きます。

まず検索タイトルを決めます。これは、任意です。自由にわかりやすい言葉を入力してください。

次に検索対象をどのデータを利用するのかを選択します。

今回は、顧客情報だけを使用しますので、「顧客」を選択します。

すると、下記の欄に顧客情報の項目一覧が表示します。

その中から今回使いたい項目を選択します。

検索使用 ... 検索条件の項目 検索する値を入力できるようになります。

リスト表示 ... 一覧表に表示する項目

CSV 表示 … CSV ファイル(エクセル)に出力する項目
今回は、顧客の個人にチェックが入っている人だけを
抽出したいのでその項目にチェックします。
また、その項目以外に、顧客名、住所、電話番号などほしい項目に
チェックを入れます。



最後に F10 保存を押して保存してください。

F12 終了を押します。

下記の画面に戻ります。



検索タイトルから、先ほど保存した検索タイトルを選択設定
します。

検索条件リスト内の項目の検索条件に検索条件値を入力し
てください。

その後、F9 検索ボタンを押します。

一覧表が表示します

一覧表が表示します



出力	車検	顧客_氏名	顧客_郵便番号	顧客_住所	顧客_電話
シ	1	1システム	331-0800	埼玉県さいたま市北区大宮 049-333-4444	
シ	1	1ネット	283-0043	千葉県千葉市稲毛区小仲台 043-111-2222	
シ	1	1阿木 太郎	634-0008	奈良県橿原市田町1-2 022222222	
シ	1	1愛知県品代表取締役	484-0000	愛知県大市市荒田50 0568-	
シ	1	1安心警備隊株式会社	780-0912	高知県高知市入良町9-12 088-123-3456	
シ	1	1岡田 孝幸	280-0028	千葉県千葉市中央 043-	
シ	1	1関西不動産	563-0022	大阪府北摂市旭丘5-30 072-	
シ	1	1岩城 武	120-0015	東京都足立区立1-2-3-4 03-1111-2222	
シ	1	1吉岡 隆太	584-0583	大阪府大阪市東淀川区8-25-100725-	
シ	1	1久保野 豊保	601-0022	奈良県奈良市あやの池2丁3742-	
シ	1	1窪田 弘	395-0055	長野県新田町田町1123 0265-	
シ	1	1原田 健一	875-0041	大分県日田市三軒新町2500 0972-	
シ	1	1江藤 純之	761-4426	香川県小豆郡小豆町町木 0242-43-1234	
シ	1	1香川 安子	141-0033	東京都品川区西品川1丁目 011-111-1111	
シ	1	1香川 達介	145-0064	東京都品川区上池袋100 03-	
シ	1	1高岡 一郎	797-0688	高知県高岡市十市荒川 0880-	
シ	1	1高橋 ヒロシ	190-0031	東京都立川市鉢川町8-2 0442-	
シ	1	1佐倉 一郎	020-0122	岩手県盛岡市みたけ5-1-018-995-1270	
シ	1	1佐藤 一郎	781-0042	高知県高知市橋本町154-088-992-0644	
シ	1	1坂田 健二	722-1201	広島県世羅郡世羅町芦原10 0847-	
シ	1	1三村 太郎	798-2301	愛媛県北宇治郡伊予町池松 0898-	
シ	1	1山口 富雄	798-2301	愛媛県北宇治郡伊予町池松 0898-	

この一覧表にSMSを送信します。



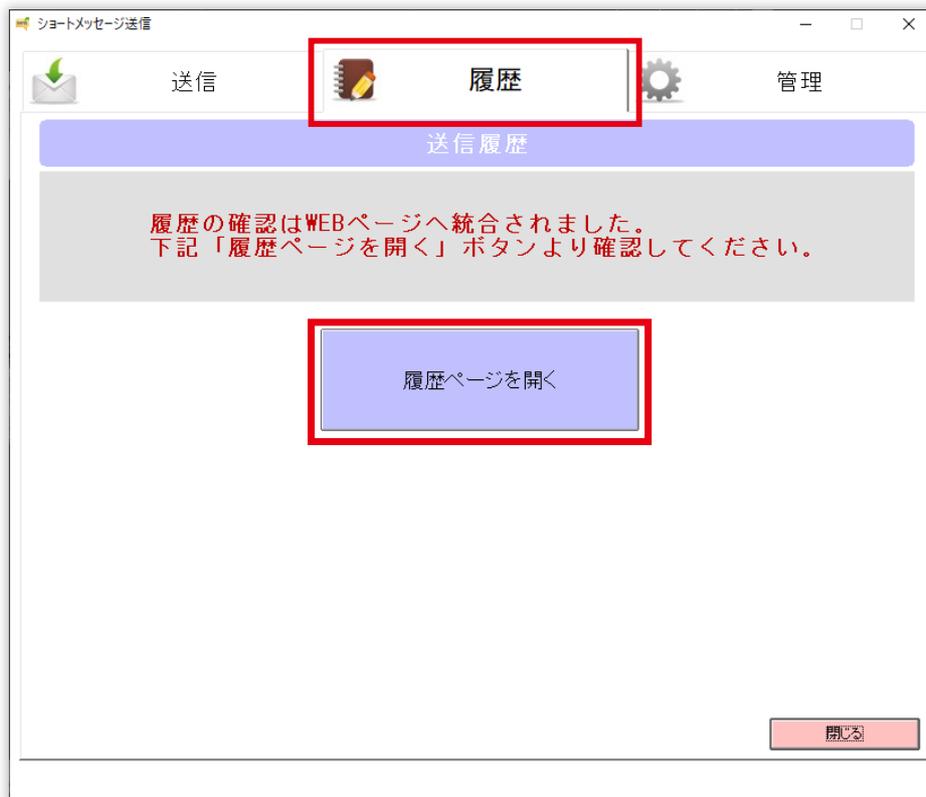
F8SMS 送信を押します。

左の画面は、車検一覧から送信する場合と同じです。

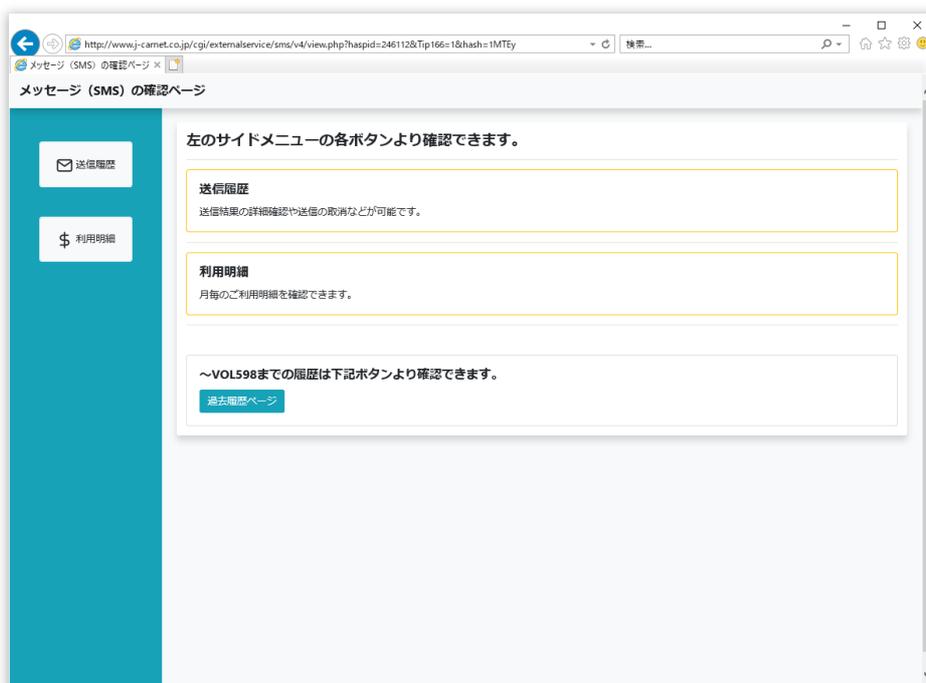
ここでは説明を割愛させていただきます。

ご利用には、様々な方法が考えられるかと思えます。ぜひ、色々試していただき、ご利用ください。

送信した履歴はこちらから確認可能です。



送信履歴と利用明細を確認することが出来ます。



8、送信文章サンプル

【注意点】

- 1、全角、半角関係なく1文字として計算します
- 2、改行も1文字として計算します

【車検案内 サンプル1】

〇〇自動車です。いつもありがとうございます
車検更新が近づいてきました是非当店でお願
いします
ご連絡は 090-1111-1111
[文字数:65 文字]

【車検案内 サンプル2】

〇〇自動車です。いつもありがとうございます
車検日が〇〇月〇〇日です後日ご連絡しますね
ご連絡は 090-1111-1111
[文字数:61 文字]

【車検案内 サンプル3】

まいど！〇〇自動車です
車検日が近づきました。後日ご連絡しま～す
ご連絡は 090-1111-1111 まで
[文字数:49 文字]

【車検案内 サンプル4】

〇〇自動車です 〇〇様車検です
お早目にご予約でお得です
ご連絡は 090-1111-1111 まで
[文字数:48 文字]

【点検案内 サンプル1】

〇〇自動車です
点検日が近づいてきました。安心と安全のために
是非当店でお願います割引があります！
ご連絡は 090-1111-1111
[文字数:68 文字]

【点検案内 サンプル2】

〇〇自動車です。点検のご案内
オイル半額で点検を実施中
是非当店をお願いします！
ご連絡は 090-1111-1111
[文字数:58 文字]

【オイル交換案内 サンプル1】

〇〇自動車です。オイル交換時期のご案内
無料で交換できますので近くご来店ください
事前のご予約が必要！
ご連絡は 090-1111-1111
[文字数:69 文字]

【オイル交換案内 サンプル2】

〇〇自動車です。オイル交換のおすすめ～！
このメールで半額になります
まずはこちらへ 090-1111-1111
[文字数:56 文字]

【タイヤキャンペーン サンプル1】

〇〇自動車です。タイヤセールのご案内
3月15日16日は当店へお越しく下さい
30%OFFでご提供！
ご予約は 090-1111-1111
[文字数:68 文字]

【創業祭 サンプル1】

〇〇自動車です。12月10日10時～15時まで創業祭を開催します。
ぜひお越しく下さい
ご連絡は 03-1111-1111
[文字数:59 文字]

【お友達ご紹介キャンペーン サンプル1】

〇〇自動車です

お友達ご紹介キャンペーン本日～9月30日まで

お友達のオイル1回分は無料

ご連絡は 03-1111-1111

[文字数:61 文字]

【緊急連絡 サンプル1】

〇〇自動車です

シャフトのブーツの交換が必要追加費用が発生します

説明をしたいので、ご連絡をお願いします

ご連絡は 03-1111-1111

[文字数:69 文字]

【予約事前連絡 サンプル1】

〇〇自動車です

車検入庫のお約束が明日10時半です

ご都合が悪い場合ご連絡ください

ご来店を待ってます

ご連絡は 03-1111-1111

[文字数:68 文字]

9、トラブル回避について

トラブルは、基本的に避けなければなりません、どうしても、何かしらのトラブルや想定外のトラブルが発生することがあります。それを事前に理解しておくことで、心の準備、対応のノウハウなどを持っておけば、冷静に対応できますので、このセクションでは、それをお伝えしたいと思います。

a、勝手に送ることに対する不快感

会社からお客様に情報を勝手に送ることについて不快感を感じる方も一部ですがいます。その方から、クレームの連絡が入ることもあります。その場合は、丁寧に謝罪して今後も送ることがありますが大丈夫かを確認しましょう。ほとんどの方は、SMSなどを理解していない方が多いと思いますので、説明をして差し上げることで、お客様も安心して、次回からのメッセージ受信り理解してくださると思います。しかし、なかには、メッセージの送信をかたくなに断る方もいるでしょう。その場合は、今後は送らないということをお約束して、携帯電話欄のデータを消して、メモのところに移しておきましょう。そうすることで、メール送信がされなくなります。

b、警告(注意)の表示に対する不安

携帯電話機によって警告が表示するものがあります。これは、おおかたの場合、メッセージに電話番号(携帯電話、固定電話ともに発生します)が記載されている場合に発生します。本文に電話番号記載しないことが方法ですが、電話番号がなければ、返信電話メールなどを返してもらえなくなるというデメリットが起こります。この問題についてお客様あらかじめお客様に説明しておくことで回避できます。しかし、一人ひとりに説明をすることは、かなり困難です。ですから、この場合は、問い合わせがあったお客様に丁寧に対応する方法で解決していきましょう。

返答事例：

連絡があった場合の対応になります。

「ご連絡ありがとうございます。ご心配をおかけして申し訳ありません。お客様にとってお得な情報と思ってお送りさせていただきましたご心配をおかけすることになり申し訳ありませんでした。

お客様、このメッセージは、本文に電話番号が記載されているようなときに発生するようです。電話機の機種によって多少違っている用ですが、それで、このメッセージ中の電話番号は当方の番号ですから問題ありません。また、警告(注意)の情報もご心配ありませんので、画面を進めてください。当社からのメッセージの場合は、最初の行に当社名前を入れてあります。それを確認して本文を開いていただければ大丈夫です。ご心配をおかけしましたが、今後とも、ご連絡で時々利用させていただきますので、ご理解いただけますようお願いいたします。今後ともよろしく願います。」

c、個人情報の勝手な使用じゃないのかという問題

「個人情報の勝手な使用はやめてくれ」というクレームが入るかもしれません。通常顧客であればそんなことはないと思いますが、疎遠になっている顧客、今は一切入庫しない顧客に送信した時、お店に対して威嚇してやめさせる論法としてこの言い方をしてくる可能性があります。個人情報保護法では、5,000 件以上の顧客情報を持っている場合と規定されていますので、それ以上の顧客がなければ、個人情報保護法の取扱事業者となりません。つまりこの法律の対象外となります。(個人情報の保護に関する法律 第 2 条第三項 および個人情報の保護に関する法律施行令 第 2 条参照)しかし、5,000 件を上回る件数の顧客(個人情報)を保有する事業者は、法律上の取り扱い事業者となります。いずれにしても、顧客は、貴社が、取り扱い事業者なのかそうでないのかなどを判断して、クレームを言って来ることはありませんので、法律云々よりも、その対処が重要です。

基本的には、謝罪して、今後送信しない旨を説明して理解

を求めることとなります。繰り返し送ってこないことがわかれば問題としては何もおこらないと思います。

返答事例：

- 1、相手の言い分を聞く。
- 2、謝罪する。
- 3、今後の方針を伝える。

2、「謝罪する」例 3、「今後の方針を伝える」例

「この度は、大変失礼しました。お客様にご心配をおかけしたことを心からお詫びいたします。今後は、送信できないようにシステムで設定しておきますので、これからは、送られることが内容にします。本当にすみませんでした。」

10. まとめ

SMS を含めて、メールの活用頻度は年を追うごとに高まっています。メールだけでなく、アプリなどの活用も高まっており、音声での通信手段より、圧倒的にメールとアプリ(含む SNS)などになっています。これは、すべて「文書」です。文章を読んで理解して次の行動をとるという時代に来ています。コンピューターデバイスであれば、文書からリンクしてさらに別の情報を展開することも可能ですし、リアルタイムと言うタイムリーさも活発に活用される理由だと思います。もちろん、音声は捨てられたわけではありません。今後も音声はその地位を失うことなく、さらに変化するとは思いますが。

ただし、本と言う媒体からデバイスでの伝達が多くなってそれに「慣れ」てきていることは間違いありません。「慣れ」は、習慣になり、それが一番いいと感じる要素であります。そのような観点から、SMS の活用が、今後一般的になり、それが使える工場への信頼は厚くなることでしょう。

ぜひ、DREAMPOWER の SMS を活発にご利用頂き、繁盛していきますことを、心よりお祈りいたします。

日本カーネット株式会社