

CRM と SMS のシームレスな連携で、顧客アプローチを革新。 コラボス、AI CROSS 社との連携により、 郵送コストの大幅な削減と、データ取込作業工数ゼロを実現

企業や自治体等で利用されるコールセンターシステムやマーケティングシステムを開発し、月額制のクラウド型で提供している株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木貴雄、以下「当社」）は、この度、当社の統合 CRM マーケティングシステム「GROWCE（グロウス）」と AI CROSS 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 CEO：原田 典子、以下「AI CROSS 社」）が提供する「絶対リーチ！RCS」の「SMS（ショートメッセージサービス）一斉配信機能」との連携を開始しました。

あわせて、「AI CROSS 社」と販売協力に関する契約も締結しております。



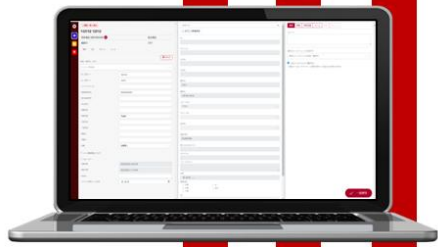
画像や動画など、
リッチコンテンツの配信なら
絶対リーチ！RCS



開封率 **85%** セキュリティ **安心安全** シリーズ導入社数 **7,000社** 以上



統合CRMマーケティングシステム



顧客データ一元管理 受電／架電 CRM Webサイト閲覧履歴 メール一斉配信



■連携の背景

多くの企業において、自社商品のサービス案内やキャンペーン情報をユーザーに届けるため、アウトバウンドコール（発信業務）を実施していますが、時間が合わず電話に出てもらえなかったり、知らない番号からの着信は敬遠される傾向があり、たとえお客様にとって有益な情報であっても、届けたい相

手に必要な情報が届きにくいという現状があります。

このような課題を解消するため、ユーザーの见たいタイミングで確認してもらえる SMS を活用したいという要望があるものの、多くの企業では、顧客管理は CRM で行い、連絡は電話や郵送、メール、SMS、といったように複数のツールを併用しています。そのため、SMS を配信する際は、CRM から顧客リストを手動で抽出し、別の SMS 配信ツールへ登録するという作業が必要であり、担当者の負担となっています。

また、同様に郵送やメールによる連絡手段においても、誰からのメールかわからないので見てもらえない、郵送だとコストがかかりすぎる等の課題があり、特にメールアドレスを保有していない顧客へ連絡する場合は、接続率が低い電話かコストと手間のかかる郵送に頼らざるを得ない状況があり、SMS 配信の要望が多くあります。

■連携による効果、提供価値

1) データ取り込み作業工数を 100%削減し、業務を効率化

これまで「GROWCE」を利用する顧客が SMS 配信をしたい場合、CRM から顧客リストを手動で抽出し、別の SMS 配信ツールへ登録するという作業が必要でしたが、これらのデータ取り込み作業は一切不要となり、「GROWCE」上で管理している顧客情報を用いて、簡単に SMS の一斉配信が可能となります。これにより、1 リストあたり 30 分～1 時間程度発生していた担当者の作業時間をゼロにすることができ、業務効率化に貢献します。

2) 郵送コストを大幅に削減

企業が販促を目的として、個人や法人に商品・サービス案内、キャンペーン情報などを送付するダイレクトメールは、到達率やレスポンス率が比較的高く、ターゲットに合わせてデザインを変更できるなど、実施する企業は多いものの、郵送の場合は、郵送費（1 件あたり 110 円）および印刷、封入、宛名書きなどの作業工数等の手間がかかるという課題がありました。そのような場合において SMS を利用することで、到達率は維持しながら、郵送コストや作業工数を大幅に削減し、スピーディかつエコな情報配信を可能にします。

3) 顧客接続率の向上とマーケティングの高度化

SMS は、一般的に開封率が 80%～90%と非常に高いため、重要情報を確実に届け、マーケティング効果の最大化に貢献できます。例えば、キャンペーンやイベント開催について SMS を一斉配信したい場合は、それらのお知らせを送りたい人だけに選択して送付が可能です。また、配信した後不達であるか否かは、「GROWCE」上で確認できるため、不達でない人にのみ、電話をすることも可能になり、顧客の状況に合わせてセグメント配信することで、マーケティング効果の最大化に貢献します。

「電話に出ない」「メールを見ない」「郵送コスト」を SMS が解決！
【安価】に【簡単】に、お客様へ【気付き】と【コンテンツ誘導】を提供

SMS	電話	メール	ハガキDM
到達率 ○	到達率 ×	到達率 ×	到達率 ○
開封率 ○	開封率 —	開封率 ×	開封率 ×
配信の手間 ○	配信の手間 ×	配信の手間 △	配信の手間 ×
コスト ○	コスト △	コスト ○	コスト ×
本人確認性 ○	本人確認性 ○	本人確認性 ×	本人確認性 △

■今後について

AI CROSS 社とは、2023 年 7 月に当社のクラウド型 CTI コールセンターシステム「COLLABOS PHONE」と AI CROSS 社の SMS サービス「絶対リーチ！SMS」との連携も開始しております。

当社は、今後もシステム連携等の協業を通じて、コールセンターにおけるあらゆるコミュニケーションを最適化し、世の中を「より豊かに」「より便利に」するための事業推進により一層力を入れてまいります。

■「GROWCE」とは

企業等で利用される顧客情報管理（CRM）システムに、マーケティングの機能を搭載した統合 CRM マーケティングシステム。コールセンターCRM として利用できるほか、CRM で収集した情報を、メール配信、SMS 一斉配信等のマーケティング活動につなげることで、メルマガやキャンペーン等のアウトバウンド施策にも利用でき、企業におけるマーケティング活動の支援と売上の向上に貢献する。

[詳細はこちら](#)

■「絶対リーチ！RCS」とは

従来の SMS の特性を活かしつつ、画像・動画・ボタンリンクなどのリッチコンテンツを配信できる次世代型メッセージサービス。SMS と RCS を組み合わせることで、携帯キャリアや端末の対応状況にかかわらず、ユーザーへの確実なメッセージ到達を実現。高い開封率と双方向コミュニケーションを通じ、企業のマーケティング施策や業務通知の効果最大化を支援。

※本連携では、SMS 一斉配信機能のみが対象です。（2025 年 10 月時点）

[詳細はこちら](#)

【株式会社コラボス 会社概要】

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：コールセンターシステム及びマーケティングシステム等のクラウドサービス事業
(電気通信事業者：届出番号 A-13-5032)

U R L：<https://www.collabos.com/>

【AI CROSS 株式会社 会社概要】

本 社：東京都港区虎ノ門四丁目 3 番 1 号 城山トラストタワー 20F

設 立：2015 年 3 月

代 表 者：代表取締役 CEO 原田 典子

事業内容：「Smart Work, Smart Life」をミッションに、AI とテクノロジーでビジネスコミュニケーションを革新し、企業と人々のスマートな働き方と豊かな暮らしを実現。

(電気通信事業者：届出番号 A-23-12228)

U R L：<https://aicross.co.jp/overview/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当：多田 (ただ)

メール：ir@collabos.com