

ネクスウェイ、SMS やメールなどの複数チャネルを API 接続できる マルチ・オムニチャネル API サービス「CPaaS NOW」を提供開始 ～企業と顧客のコミュニケーションをオムニチャネル化し業務効率化を支援～

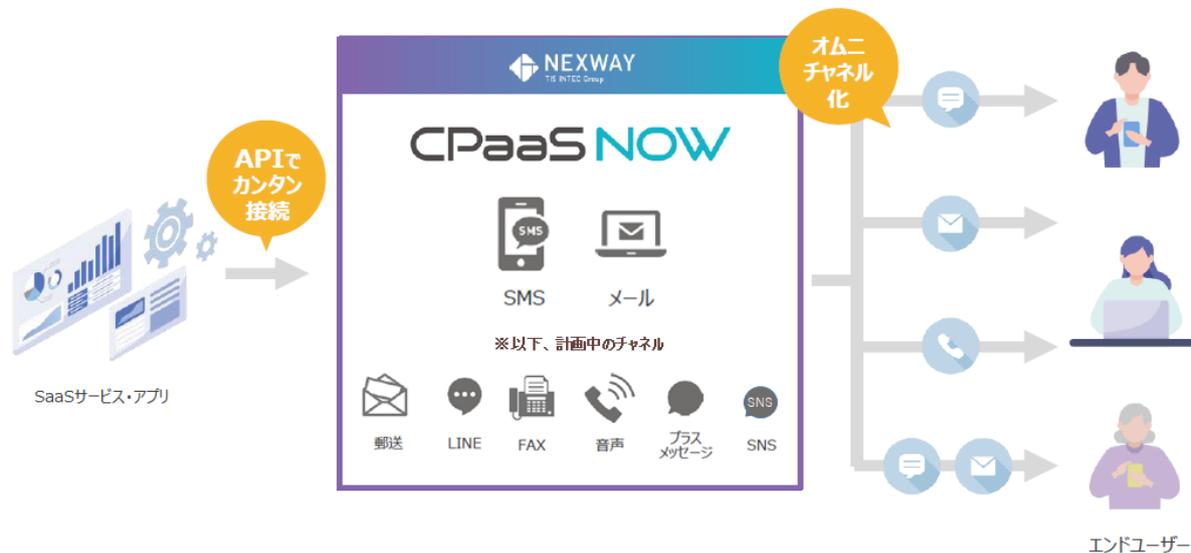
TIS インテックグループの株式会社ネクスウェイ（本社：東京都江東区、代表取締役社長：松森正彦、以下ネクスウェイ）は、SMS やメールなど複数のコミュニケーション手段（チャネル）を API 接続で利用できるマルチ・オムニチャネル API サービス「CPaaS NOW」を提供開始しました。

SaaS をはじめとしたサービスを提供する企業が自社のサービスに「CPaaS NOW」を接続することで、顧客とのコミュニケーションを容易にオムニチャネル化※1でき、業務効率化や顧客エンゲージメントの向上が期待できます。

「CPaaS NOW」は、複数のコミュニケーションチャネルを共通のプラットフォームで提供する API サービスです。企業が自社サービスに必要な通信機能をスピーディーに導入できるため、システム開発工数を削減できるほか、運用・保守の人的リソースの最適化も可能です。

※1 顧客との複数の接点やチャネルを連携させ、総合的かつシームレスに顧客対応を行う仕組み

<企業のサービス・アプリと「CPaaS NOW」連携イメージ>



「CPaaS NOW」は、以下のような「必ず届けたい」業務系通知で効果を発揮します。

- 予約リマインド（CRM・予約管理システム等と連携して予約忘れ・直前キャンセルを防止）
- 2段階認証（SMS・メールなどを用いた認証フローで不正利用・なりすましを防止）
- 債権回収（SMS・メール・郵送など複数チャネルで連絡することで回収率向上）
- ID・ログインパスなどの通知（SMS・メールなどで確実に通知）

■ 「CPaaS NOW」の特長

- 新規のコミュニケーションチャネルを手軽に追加可能

API プラットフォームで提供するため、事業の拡張に合わせて新しいコミュニケーションチャンネルを既存の契約の中で追加が可能。例えば、メールからスタートし、後から SMS を追加するなど。

- **国産サービスによる高い到達率を誇る SMS・メール**

携帯キャリア 4 社直取の SMS や、海外サーバーを経由しない国内市場にも準拠したメール機能により、信頼性の高いネットワークを通して送信するため、高い到達率で確実にユーザーに届けることが可能。

- **日本国内スタッフによる安心サポート**

海外 CPaaS は日本語でサポートを受けられないケースも多い中、「CPaaS NOW」は専任スタッフが日本語で迅速にサポート。また 24 時間 365 日の監視体制で、サービス不具合にも迅速に対応。

- **安心のセキュリティと高いサービス品質提供**

AWS の AWS Well-Architected Framework で定義されたセキュリティ、信頼性、運用上の優秀性に関連する AWS ベストプラクティスに沿っていることを検証・評価され、「AWS 認定ソフトウェア」として認定。

- **運用を支援する充実した機能**

複数のコミュニケーションチャンネルを「CPaaS NOW」上で一括管理できるため、個別にセキュリティチェックなどを行う必要がなく、管理業務の工数削減が可能。また、認証コード生成・送信・認証チェックまでをワンストップで提供する「認証コード生成機能」や、送信を失敗したリクエストを別の送信チャンネルで自動再送信する「Fallback 機能」など、メッセージ送信の前後で発生するプロセスや課題に対応した機能を実装。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://smslink.nexway.co.jp/cpaas/lp>

■ 「CPaaS NOW」提供の背景

スマートフォンが普及して以降、従来の電話・メール・SMS に加え、SNS・チャット・ビデオ電話などユーザーのコミュニケーションチャンネルの選択肢は大幅に拡大しました。これに伴うユーザーニーズの多様化・複雑化に対応するため、昨今注目されているのが、CPaaS (Communications Platform as a Service) です。CPaaS は、SMS・メール・音声通話・ビデオ会議、IVR (音声応答システム) などのビジネスコミュニケーションに必要な通信機能を API で接続するクラウドサービスです。

ネクスウェイは、FAX、メール、郵送、SMS などの通信インフラを、ベンチャーから大手まで規模や業種も多岐に渡る企業に提供する中で、「サービスやシステムに複数のコミュニケーションチャンネルを実装したい」「サービスの仕様や契約を統一してほしい」といった要望を多くいただきました。ネクスウェイはこれらに対応すべく、30 年以上にわたるコミュニケーションサービス提供実績と通信インフラとしての安定性を活かした、オールインワンのコミュニケーションプラットフォームとして「CPaaS NOW」を提供するに至りました。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

株式会社ネクスウェイについて (<https://www.nexway.co.jp>)

ネクスウェイは、デジタルとアナログをつなぐ通信サービスと SaaS を提供する会社です。情報の多くがクラウド上で処理される現在においても、なお私たちの生活はリアルな社会で営ま

れており、デジタルとアナログを結び付けることはますます重要になってきています。ネクスウェイが提供するサービスを通じて情報を日本のすみずみまで届け、あらゆる人々が自分らしく働ける世界の実現を目指します。

TIS インテックグループについて

TIS インテックグループは、国内外グループ2万人を超える社員が『IT で、社会の願い叶えよう。』を合言葉に、「金融包摂」「都市集中・地方衰退」「低・脱炭素化」「健康問題」を中心とした様々な社会課題の解決に向けて IT サービスを提供しています。デジタル技術を駆使したムーバーとして新たな価値を創造し、人々の幸せと持続可能な豊かな社会の実現に貢献します。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ ビジネスアクセラレーション

経営企画本部 人事企画グループ 佐野

TEL : 03-6887-1615 (直通) E-mail : public_relations@nexway.co.jp

◆「CPaaS NOW」に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスウェイ コミュニケーションプラットフォーム事業部

TEL : 0120-341-890 E-mail : clp@nexway.co.jp