

## ネクスウェイ、「CPaaS NOW」のSMS・メール送信機能を クリエイティブサーベイのマルチチャネルフォームに連携 ～SMS・メールなど多様なチャネルで顧客エンゲージ強化を支援～

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、マルチ・オムニチャネル※1API サービス「CPaaS NOW」のSMS・メール送信機能が、クリエイティブサーベイ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：石野真吾、以下：クリエイティブサーベイ）が提供する、マルチチャネルフォーム「Ask One」および「Fan Fan Fan」と連携したことを発表します。

ネクスウェイの「CPaaS NOW」は、SMS やメールなどの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。本連携により導入事業者は、「Ask One」、「Fan Fan Fan」で生成されたフォームに回答した顧客に対し、SMS やメールでのリアルタイムかつオムニチャネルなコミュニケーションを取ることが可能になりました。

※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

### <連携イメージ>



### ■背景

クリエイティブサーベイは、あらゆる顧客接点の入力インターフェースを統合することで、営業機会を逃すことなく商談化率・受注率・契約継続率の向上を実現できる「Ask One」や、インタラクティブなフォーム機能など最新技術を活用してファンの自発的なデータ提供を促進し、ブランドとファンをより深く繋げる「Fan Fan Fan」などのマルチチャネルフォームを提供しています。

クリエイティブサーベイは、「Ask One」および「Fan Fan Fan」導入事業者より、フォームで取得した顧客データに対して、SMS など多様なチャネルでコミュニケーションを取りたいという要望を多く受けており、SMS やメール送信サービスとの連携を検討していました。そこで、SMS・

メールなど、複数のコミュニケーションチャネルを有するネクスウェイの「CPaaS NOW」と連携しました。

## ■ 「CPaaS NOW」と連携するメリット

### 1. シンプルで開発容易な API 仕様

開発が容易な API 仕様になっているため、スムーズな実装が可能。

### 2. 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 社直収の 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。

### 3. 今後のチャネル拡張性

他の CPaaS サービスにはない、郵送・LINE・FAX などのチャネル追加が期待できる。

## <利用シーン>

「CPaaS NOW」が、「Ask One」および「Fan Fan Fan」の SMS・メール送信機能に追加されることで、以下のような顧客コミュニケーションが可能となります。

### ● 展示会・店舗の来場者への即時フォローを実現

「CPaaS NOW」の SMS・メール送信機能により、「Ask One」および「Fan Fan Fan」で生成したフォームから得られた顧客データ（AI OCR で読み取った名刺情報やフォーム入力情報）に基づき、リアルタイムでのお礼メッセージ送信が可能。



### ● 本人認証によるフォーム回答のなりすまし防止でセキュリティを強化

「CPaaS NOW」の SMS 送信機能により、「Ask One」および「Fan Fan Fan」で生成したフォームに入力された携帯電話番号に認証メッセージを送信。本人確認後にフォーム上で認証情報を確認し、認証済みの顧客にのみページを表示することで、なりすましの防止を実現。



## ■今後の展望

ネクスウェイは、今後「CPaaS NOW」に、郵送・LINE・FAXなどの新たなチャネルの追加を検討しています。また「Ask One」、「Fan Fan Fan」をはじめ、顧客との多様なチャネルでのコミュニケーションを必要とする各種サービス・アプリケーションとの連携を強化することで、顧客とのリアルタイムなコミュニケーションを実現し、更なる顧客エンゲージメントの向上を支援します。

## ■ネクスウェイの「CPaaS NOW」について

「CPaaS NOW」は、SMS やメールなど複数のコミュニケーションチャネルを 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。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://smslink.nexway.co.jp/cpaas/1p>

## ■クリエイティブサーベイの「Ask One」について

「Ask One」は、“あらゆる顧客接点で営業機会を逃さない”をコンセプトに、社内外のあらゆる顧客接点における入力インターフェースを統合するマルチチャネルフォームです。

当社が培ってきた誰でも簡単に作成できるインタラクティブなフォーム機能や、Salesforceをはじめとした柔軟な外部サービス連携機能を基に、Sansan の高精度な名刺の即時デジタル化技術を搭載することで、BtoB 企業におけるあらゆるタッチポイントで営業機会を逃さず商談化率・受注率・契約継続率を向上します。

詳しくは以下 URL をご参照ください。

<https://jp.creativesurvey.com/ask-one/>

## ■クリエイティブサーベイの「Fan Fan Fan」について

「Fan Fan Fan」は、“ブランドとファンの繋がりを彩る”をコンセプトに、インタラクティブなフォーム機能など最新技術を活用してファンの自発的なデータ提供を促進するマルチチャネルフォームです。

豊富なテンプレートとデザインカスタマイズ機能により、一貫したブランド体験をインハウスで提供できるようになります。また、CDP や CRM、MA、会員基盤などとのシームレスな連携により、顧客データの効率的な活用を可能にします。AI 技術を駆使し、グラフ化や OCR 機能を活用した迅速かつデザイン性の高いフォーム作成を実現します。

## ■クリエイティブサーベイ株式会社について

クリエイティブサーベイ株式会社は、「顧客の声を機会に変える」をミッションに、あらゆる顧客接点で営業機会を逃さないマルチチャネルフォーム「Ask One」、顧客とブランドの繋がりを強くする「CREATIVE SURVEY」、ブランドとファンの繋がりを彩る「Fan Fan Fan」を提供しています。

詳細は以下 URL をご参照ください。

<https://jp.creativesurvey.com/>

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」を中心としたさまざま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。

※ 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。

**【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 経営企画本部

ビジネスアクセラレーション 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