



fonfun SMS

「失敗しないDX化のための3つのポイント」

2022年11月17日(木)14:00開始



本日のアジェンダ

1. 会社概要
2. どこをDX化のゴールとするのか？
3. DX？何をするのか？
4. SMSを活用したDX化
5. 成功事例のご紹介
6. まとめ

1. 会社紹介



■株式会社FunFusion

代表者：代表取締役社長 林 和之

所在地：東京都渋谷区笹塚二丁目1番6号 笹塚センタービル6階

設立：2006年7月13日

事業：SMS（ショートメッセージサービス）を利用した
サービスの企画・開発・販売

資本金：9,475万円

株主：株式会社fonfun(東京証券取引所スタンダード) 100%子会社

■主な事業内容

- ・SMS送信サービスの提供
- ・地震など緊急時のSMS送信を使った安否確認サービスの提供
- ・『お客様の声』を収集して社内共有する業務改善システムの提供

社員構成：毎年新卒を採用、鹿児島や熊本出身者から青森出身者まで各地から集まった20代～30代のスタッフが活躍しています。

基本方針：お客様が第一です。

お客様のために良いと思うことは、『**すぐにやる**』
もっと良い方法が見つかったら『**すぐ変更する**』

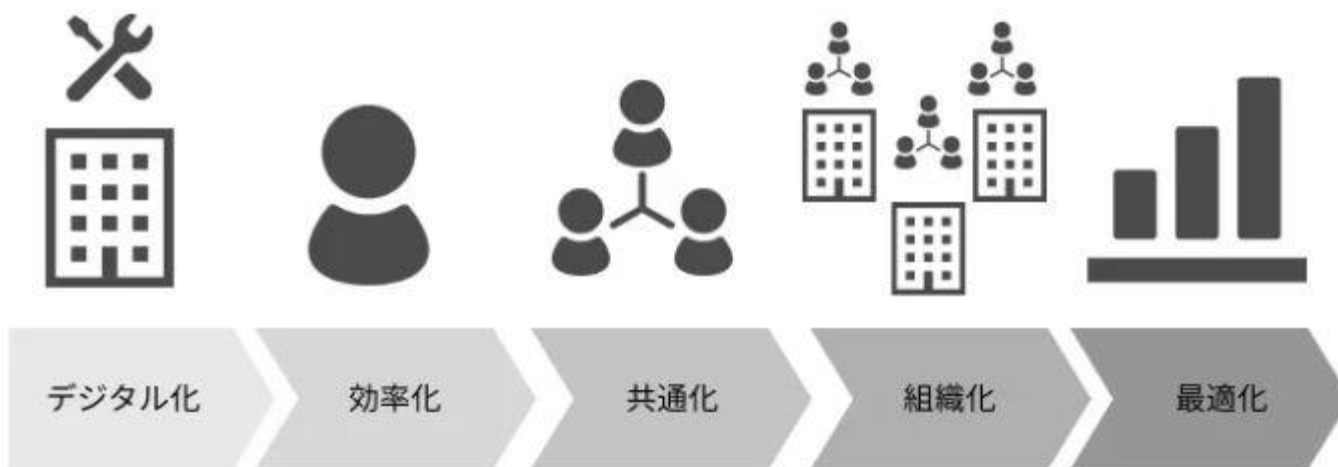
サポート：全国のお客様を選任担当者がサポートしています。

2. どこをDX化のゴールとするのか？

DXとは？

デジタルトランスフォーメーション（DX）とは技術の話ではなく、企業の在り方や働く人たちを変化させることです。

DX化(デジタルトランスフォーメーション化)とは



DX化は、以下のように分類されます。

※タナベ経営の経営資料よりの分類を参考

①ビジネス DX

●戦略やビジネスモデルの変革と構築

Eコマース、サプライチェーン、事業戦略再構築、ITやAIを活用した事業展開

事業展開の方向性を再構築するDX
ネット活用で新事業展開も検討へ

②マーケティング DX

●ITを活用した販促戦略

SMSやLINEを積極的に活用、ポイントシステム、HP、CRM POS、VRなどIT活用

顧客の開拓・囲い込みにこれから不可欠な取り組み

③バックオフィス DX

●管理部門の経営支援

クラウドソフト、ペーパーレス、キャッシュレス、Web請求、LPWA導入・活用、AI配送、RPA

このDXがLPガス業界の省力化・コスト低減化を期待できる

④ヒューマン リソースDX

●社員のパフォーマンス向上

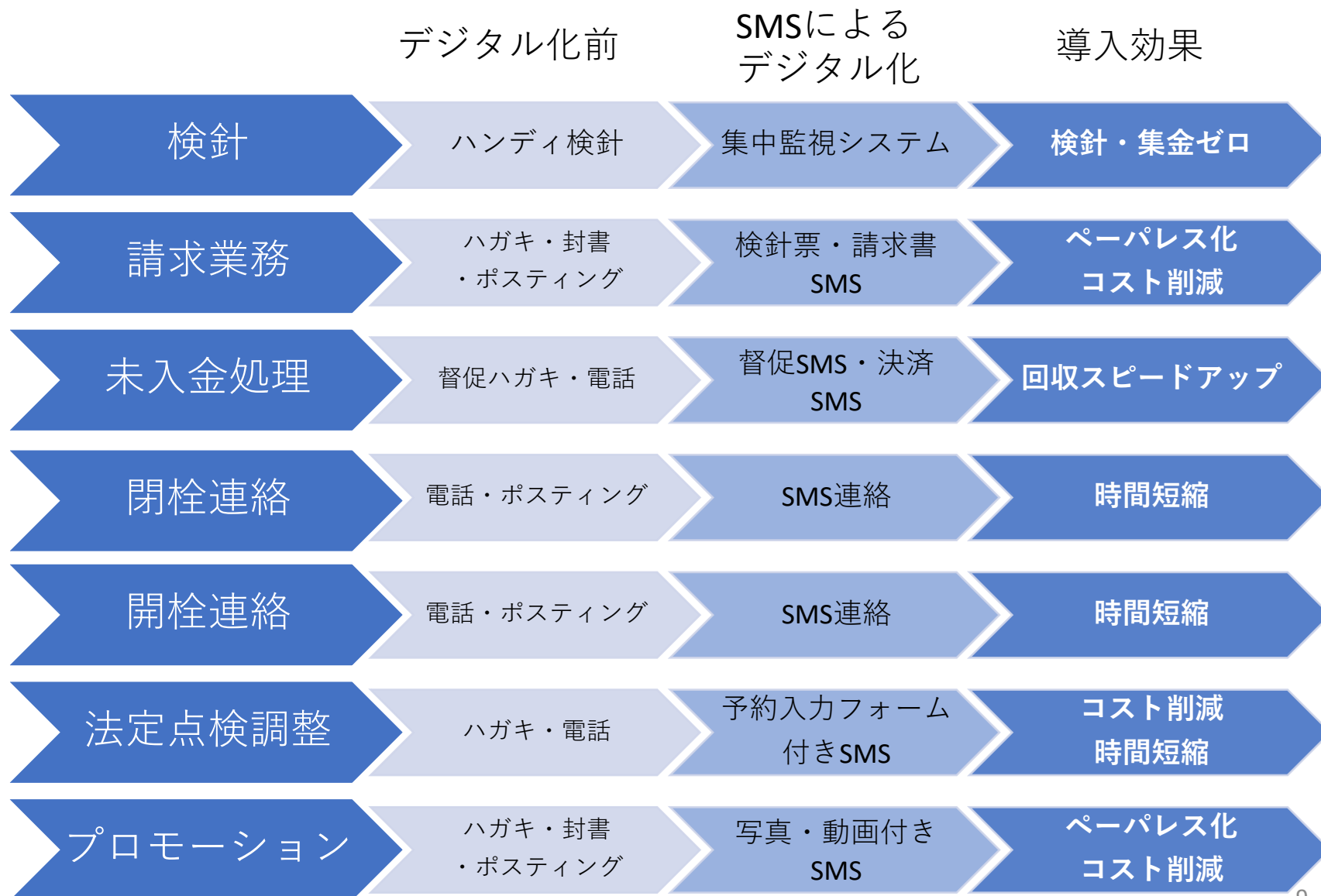
採用、ヘルスケア、社員エンゲージメント教育、評価、タレントマネジメントシステム

顧客情報活用やモチベーションアップへDX活用

FunFusionは、③バックオフィスDXに着目し、ゴールとしてご提案しています。

3. DX? 何をするのか?

管理部門をデジタル化して効果を生む



4. SMSを活用したDX化

DX化によるコスト削減と生産性向上（項目別）

需要家数：1,000世帯の場合

1. Web請求によるコスト低減効果

■封書の場合：93.1万円

■ハガキの場合：60.6万円

2. 未収督促のWeb利用によるコスト低減効果

■封書の場合：9.5万円

3. コンビニ決済のWeb化による低減効果

■封書の場合：29.2万円

4. 保安点検のポイント

■携帯電話への発信の場合：2.4万円

DX化によるコスト削減と生産性向上（トータル）

削減効果合計（需要家数：1,000世帯）

■封書の場合：134.3万円

■ハガキの場合：101.8万円

SMSとは？



iPhoneのSMS



AndroidのSMS



格安SIM等のSMS

■ Short Message Service

ショートメッセージサービス の略称。

呼び方は他に「ショートメール」であったり、過去には「Cメール」としてもおなじみのメール。2011年よりキャリア間の送受信が可能に。

【特徴】

「**携帯電話番号**」でメッセージの送受信が可能。文字数制限があり画像やデータの送受信は不可。

【料金】

送信時のみ料金が発生し受信時は無料。料金は文字数によって変動。

SMSは危険！？なぜ、詐欺に使われるのか？



詐欺

Message
【ガス供給停止の予告について】
ガス料金お支払のお願い。
<https://△△△.〇〇〇.〇〇>

詐欺

Message
【重要】ガス料金の支払い期限切れ
最終請求のお知らせ。ご確認が必要
です。<https://△△△.〇〇〇.〇〇>

ガス会社を装った
なりすまし
SMS(ショートメッセージ)に
ご注意ください!

ガス会社を装い、ガス料金を支払わないとガスの供給を停止する旨のSMSが発信されています。
上記のような不審と思われるSMSは、記載のURL等をクリックせずに削除してください。

 (一社)福岡県LPGガス協会

1. 携帯キャリアが標準装備しているサービスだからです。
携帯電話番号あればすぐに使えるサービスだからです。
2. 到達率が理論上99%だからです。

「詐欺SMS」 差出人なりすましパターン

- ・ 佐川急便
- ・ 楽天カード
- ・ Amazon

大手企業の名前を装った「詐欺SMS」が話題になり、ニュースでもよく取り上げられていました。

直近ではガスの未収を装ったものも！



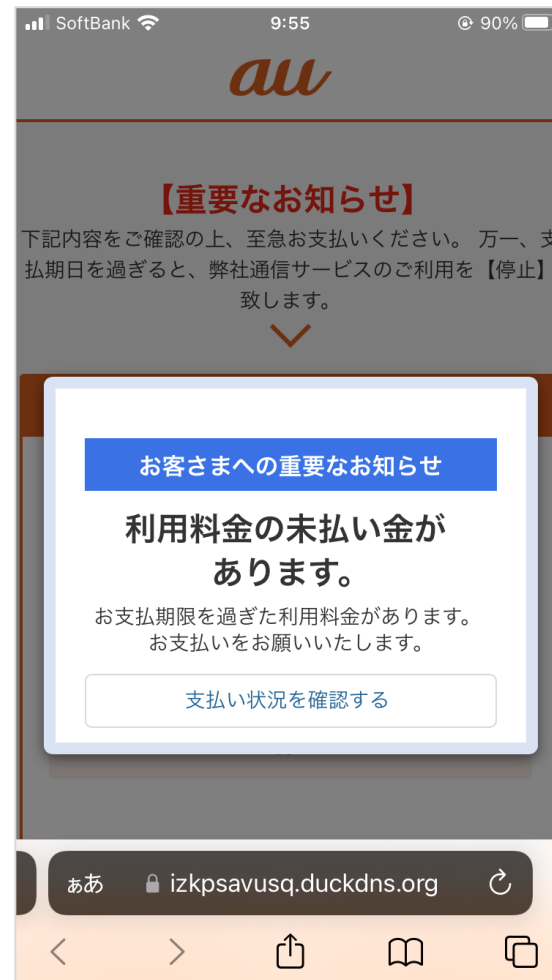
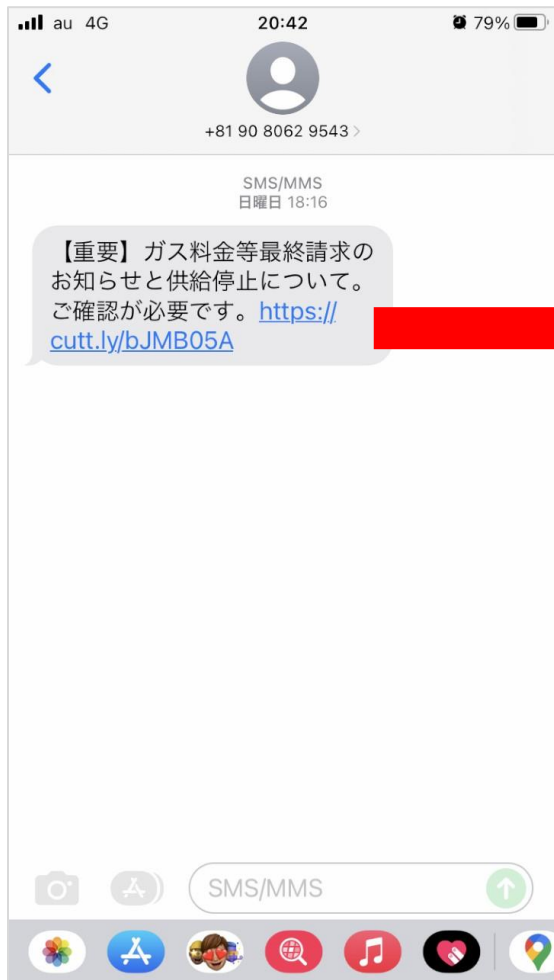
現在はキャリアによる対策が充実し減少傾向

対策例：差出人をなりすましたもの、海外SMS、携帯からのURL付SMSを自動拒否など

fonfunSMSは国内キャリア直収網なので安心

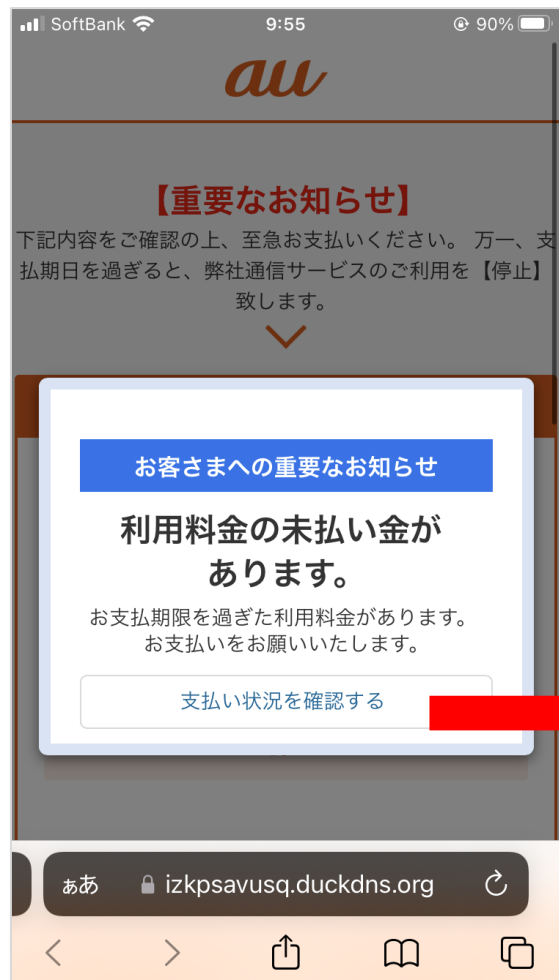
「詐欺SMS」 ガス事業者を騙るパターン

■ LPガス向け詐欺SMSの流れ①(6/11頃～1週間程度発生)



「詐欺SMS」 ガス事業者を騙るパターン

■ LPガス向け詐欺SMSの流れ② (6/11頃～1週間程度発生)



何故かキリのいい請求金額

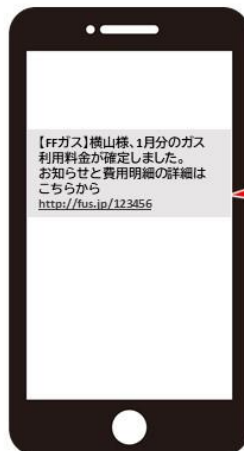
需要家様にしっかり告知してから始めることが重要

SMS通知サービスを開始しました

「法定点検のご案内」、「料金確定」「未入金額」のお知らせなどを、お客様の携帯電話番号宛にSMSを送信します。

携帯電話番号宛に「お知らせ」が通知されます。

メッセージ内のURLをクリックして頂くこと、明細がご確認頂けます。



○日頃にお知らせします。

次の電話番号より、SMSのお知らせをお送りします

docomo・au・Rakuten
ユーザーの方

Softbank
ユーザーの方

03-6300-0157

21435

※docomo・au・Softbank・Rakuten以外のスマートフォン・携帯電話をご利用の患者様はご契約回線のキャリアに準じます。
※オプションでSMS(ショートメッセージサービス)をご利用されていない場合など、端末の仕様でメッセージを受信できない場合があります。
※お客様から当社への問い合わせなどを電話等で行う場合にかかる、通信費用などはお客様のご負担になります。

携帯電話番号の収集サポート

SMS (ショートメッセージ)通知サービスを開始します。 携帯電話番号ご登録のお願い

お客様各位

平素は弊社、(株)fonfunガスのLPガスをご利用いただき誠にありがとうございます。
弊社では毎月のごガスご使用量のお知らせ等を郵送にてお送りさせていただいておりましたが、
今後は携帯電話のショートメッセージサービス（以下SMS）でご案内する運びとなりました。

SMSは携帯電話番号宛て届くメッセージです。
お客様の方でご準備不要で、通信費用は掛かりません。

現在弊社へ携帯電話番号をご登録いただいているお客さまにはテスト送信を行い、
順次SMSでのご案内に移行いたします。

ご登録のない方は「携帯電話番号の登録」をお願いいたします。
(下記■登録フォームから登録願います。登録手順は裏面参照)

SMSは弊社、代表電話番号「03-5365-0157」より送信されますが、ソフトバンク回線をお使
いのお客さまには「22880」より送信されます。
(下記■受信例参照)

**今後「ガス使用量のお知らせ」及び「コンビニ振込用紙」の郵送する場合は
110円（税込）の「請求書発行手数料」をご負担頂きます。ご了承ください。
尚、クレジットカード払い又は銀行自動引落への変更をおすすめいたします。**

お客さまには大変ご迷惑をお掛けいたしますが、地球環境問題改善に対する取り組みの為、
ペーパーレス化へのご理解とご協力の程よろしくお願い申し上げます。



ご不明な点はお気軽にお問い合わせください

株式会社fonfunガス

〒151-0073 東京都渋谷区世寿2丁目1番8号 JMFビル世寿018階

☎ 03-6300-0157

携帯電話番号ご登録の手順

- ① QRコードを
スマートフォンで
読み取ります



- ② 入力フォームから
お客様情報
ご入力をお願いします。



- ③ 送信完了の画面になれば
登録完了です。



ご不明な点はお気軽にお問い合わせください

株式会社fonfunガス

〒151-0073 東京都渋谷区世寿2丁目1番8号 JMFビル世寿018階

☎ 03-6300-0157

自社の電話番号をキャリアに登録して利用する。

『送信元電話番号 指定サービス』のご案内

SMS 送信元として表示される番号を

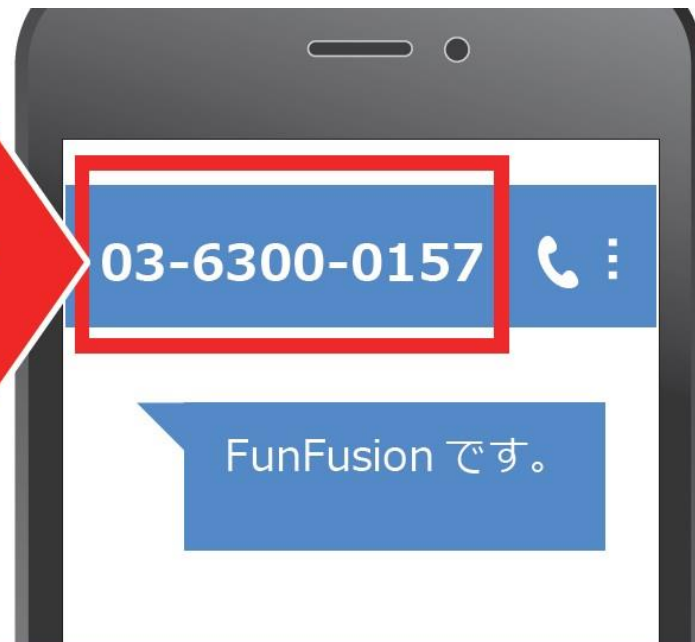
自社の電話番号

に変更できます！

※送信元の番号を変更するにはお申し込みが必要です

※au・docomo 宛ての送信元番号は指定の電話番号に変更可能ですが
SoftBank 宛の SMS は「22880」の番号で通知されます。

※ご利用には電話番号の審査がございます。



送信元番号を自社の番号にすることで・・・

- 送信元がはっきりわかるとお客様も安心
- 他の会社のメッセージに埋もれない

fonfunSMSで行えるデジタル化

通常テキストのみのSMS送信が一般的ですが、URLを用いることで、様々なご連絡に対応することができます。

fonfunSMS+

明細書・請求書



現在ご利用中の請求書や明細書をSMS送信できます。

fonfunSMS+

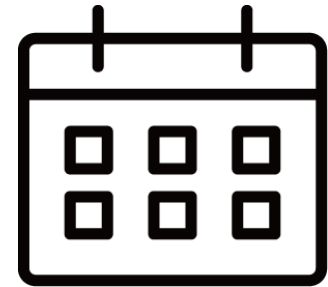
決済



コンビニ決済情報をSMS送信できます。

fonfunSMS+

予約調整



予約入力フォームをSMS送信できます。

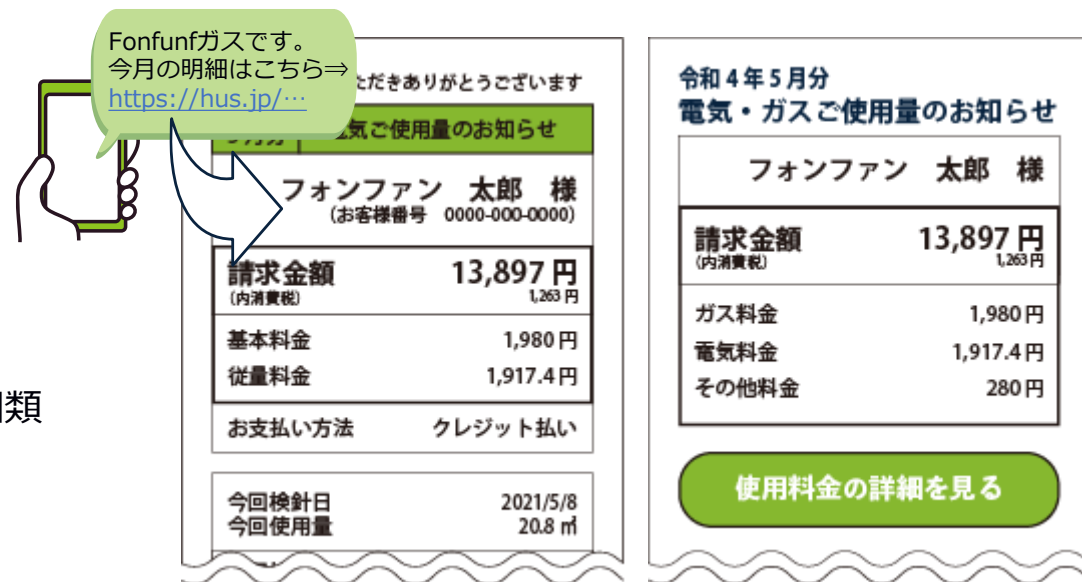
ペーパーレスで経費削減！

業務工程削減で時短&効率アップ！

fonfunSMSで行えるデジタル化（検針票・請求書の送付）

お客様の携帯電話番号宛に明細等を管理画面上から簡単に送信できます。テンプレートを作成、明細ハガキをイメージしたWEBページをSMSで送信できます。

（利用例）**検針票**、**請求書**、**領収書**といった明細類



Point
1



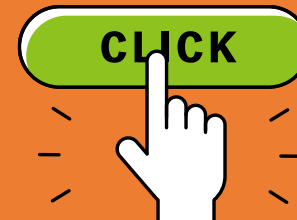
はがきに比べて約1/3の
コストカット可能！

Point
2



CSVファイルを
アップロードするだけで
簡単に送信！

Point
3



明細画面からマイページ
への誘導も可能！

検針票・請求書を受け取ってみる

■デモンストレーション1



お手元の携帯電話/スマートフォンより下記番号に発信してください。

0 5 0 – 5 5 7 7 – 5 8 2 1

- ※ 通話料は発生しません。
- ※ 「接続できませんでした」等と表示され、自動的に発信が終了します。
- ※ 発信した携帯番号宛にSMSが届きますので、ご確認ください。

fonfunSMSで行えるデジタル化（コンビニ及びキャリア決済）

コンビニ支払票を『いけいけナンバー』の管理画面上から簡単に送信できるオプションです。

紙媒体での発行が不要となる為、経費削減・業務効率アップにつながります。

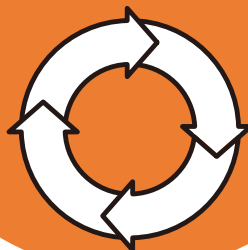
Point 1

ペーパーレスで
経費削減



Point 2

業務工程削減！
時短・効率アップ



(利用例)

ガス・電気の未納料金の徴収、商品料金の支払い

※ご利用は弊社との契約に加えて、決済代行会社との契約が必要となります。



Fonfunガスです。
下記URLからお支払いをお願いします⇒
<https://hus.jp/...>

のガス料金のご案内

フォンファン太郎 様

っております。FFガスです。
5月分のガスのお支払い金額が未納のためお支払いをお願いいたします。

お支払い金額
50,000円

お支払い方法を選択してください

コンビニ支払い >

キャリア決済 >

お支払い期限：2022年7月31日

特定商取引について | © 2022 FunFusion Corporation.

fonfunSMSで行えるデジタル化（予約調整）

お客様との日程予約調整用フォーム付のSMSが送信できます。
電話での調整が不要になり業務効率が上がります！

Point 1

SMSで送れるので、
電話での調整が不要！



Point 2

業務工程削減！
時短・効率アップ



（利用例）

ガス開栓の立会日調整、賃貸の退去立会日調整、法定点検の日程調整

Fonfunガスです。
検針日の日程調整を
お願いします⇒
<https://hus.jp/...>

ガス検針日の日程調整

234
fonfun太郎 様
ガスの検針に伺います。ご都合の良いお時間のご回答をよろしく
お願いいたします。

本日より3日以降の予約受付が可能です。
土日祝日は予約をお受付できません。

第一候補日

日付を選択

時間を選択

第二候補日

日付を選択

時間を選択

希望日を返信いただき、
管理画面で集計

定期保安調査案内を受け取ってみる

■デモンストレーション2



お手元の携帯電話/スマートフォンより下記番号に発信してください。

0 8 0 0 – 8 0 5 – 3 7 2 8

- ※ 通話料は発生しません。
- ※ 「接続できませんでした」等と表示され、自動的に発信が終了します。
- ※ 発信した携帯番号宛にSMSが届きますので、ご確認ください。

5. 成功事例のご紹介

督促業務での導入事例

愛知県 株式会社エネチタ様

督促 × SMS

fonfunSMS 導入企業 「株式会社エネチタ様」

事業内容 リフォーム事業、不動産仲介・売買事業、
LP ガス卸・小売業、フードサービス事業、
産業エネルギー事業、ガソリンスタンド事業

活用シーン ガス料金未納者への連絡



知多半島にて6事業20拠点をもち事業を展開されている株式会社エネチタ様。ガス料金未納者の方へ連絡にfonfunSMSを活用いただいています。

作業量が減りました！

「以前は、お客様への連絡方法が電話か書面しかなかったため、1件、1件対応するのに多くの時間を費やしていました。

SMS になってからはパソコンから対象者に一斉送信できるので楽になりました。」

お客様からの反応がいい！

「毎月200件電話連絡をしていましたが、SMSを送るようになるとすぐに入金していただけるようになりました。SMSで連絡しても反応のない方には電話をしています、電話の件数は

50%減の100件まで減少しています。」

LPガス事業での導入事例

株式会社エネチタ様での fonfunSMS 活用方法

ガス料金未納者への連絡を効率化！

「料金未納者への連絡方法は電話と書面しかありませんでした。
SMS という連絡方法ができ、業務効率が上がっています」

効果 1 連絡にかかる作業時間を削減！

導入前

料金未納者に電話、封書で連絡をしていた。
電話は不在の方もいるので、何度か連絡しなければならず連絡作業に多くの時間を割いていた。



毎月 200 件
未納者へ
電話連絡をしていた

導入後

滞納者の携帯番号宛に料金未納のお知らせを
パソコンから一斉配信。
連絡の手間が大幅に減りました！



効果 2 SMS 連絡だけで半数の人が入金してくれる！

SMSで未納連絡をするだけで半数の人から入金をいただいています。

連絡後も入金がない方に対しては電話で連絡をしますが、**件数は50%減の100件まで減少**しています。**滞納件数も98件→42件に減らす**ことができました。

WEB請求通知での導入事例

首都圏

◇ 本 社 東京都千代田区10
 小田 小田 小田 小田 小田 小田
 03(5833)8840
 03(5833)8841

検針票SMSで送信

コバプロコスト減、情報に幅

「コバプロ(本社・横浜市、小林健一社長)は、顧客に毎月発送する「ガス使用量のお知らせ」を送信できる。操作も簡単。送信するところ、シリアルマも消される。任意のタイミングで見てもいい、コストも抑えられる。通電、SMSの送信は携帯電話から行ったり、Fun Fusionはパソコンのウェブブラウザで管理・運用する。用意したテンプレートを作成して、初回送信時の立ち合いのみならず、毎月訪問やウェビナーセッションをこなすうちに、毎月SMS事業部の純山拓郎氏は説明する。コバプロは、検針票のSMSへの切り替えを1月送付分(12月使用分)からマイペーン利用者を対象に開始する。それ以外の顧客には3月をメドに案内予定。

「コバプロは、検針票のSMSへの切り替えを1月送付分(12月使用分)からマイペーン利用者を対象に開始する。それ以外の顧客には3月をメドに案内予定。」

ウェブ明細でニーズ充足

簡単に便利なツール

「合理化や顧客満足に効果」

到達率99%のSMS利用

国内キャリア直収線を使用
通信の信頼性高く

「LPガス業界のDX化推進に」

顧客への大切なお知らせを早く、確実に届ける

SMS(ショートメッセージ)で
連絡をデジタル化！連絡が楽になる！

SMSは携帯番号宛にメッセージを送信！高い到達率で確実に連絡できます。

DX化につながるSMS導入セミナー

7/12 ● 7/28 ●
8/9 ● 8/23 ●

9時11:00-11:40
200名によるオンライン開催

株式会社 FunFusion
03-6300-0157
ガス点検連絡

プロパン・ブタンニュース
2022年2月14日発行号

2022年7月11日発行号

WEB請求通知での導入事例

【神奈川県 株式会社コバプロ様】

管理戸数：2,500件



導入目的：LPWA自動検針システムを顧客の99%に導入完了したため、紙での連絡や請求をなくし、検針票もWEB表示での明細を主流としたい

ハガキで検針票を送付する際にかかるコスト

 内訳	1人当たりの費用
ハガキ代	63円
プライバシー保護シール代	11円
合計	74円

SMSで検針票を送付する際にかかるコスト

 内訳	1人当たりの費用
SMS送信費用	15円

約 **1/4** のコストカット！

小林社長のコメント

SMSは高い到達率と開封率が強みです、Eメールは顧客側で迷惑メールとなってしまう恐れも多く、エラーメールとなるものも多い。郵送はタイムラグが生じるし発送作業も、従来は4人日かかっていたが、今は対象を選んだらSMSの送信ボタンを押すだけで完了します！

SMSの導入でDX化が推進、お客様の視認率もUP！

点検アポイントSMS送信導入事例

東京都東村山市

エネックス株式会社様



自社コールセンターで『fonfunSMS』を活用。法定点検、警報機やウォーターサーバーの交換の日程連絡をメインとしてご利用中。

点検業務での日程調整依頼のSMSを送信すると

■ 2021年8月～9月

2か月間で対象のお客様「**119件**」への送信

- ・ 4年に一度の法定点検
- ・ 警報器の交換

「**112件**」のコールバックがあり、スムーズに訪問日程が決まった。
反応率は94%

以前は連絡がつくまでひたすら電話を掛けており、留守電設定にならずメッセージを残せない方も多かった。

エネックス

コールセンターを効率化

「fonfunSMS」活用で



顧客への連絡や日時調整にSMSを活用

（このほか業務上は）

利用性の高さを評価した。

エネックス（本社・東村山市、根本弘毅社長）は「フォーンメッセージサービス（SMS）」の利用率に普及し、自社コールセンターの「お客様サービスセンター」で活用している。法定点検の顧客や未入金のお客への連絡、警報機やウォーターサーバーの交換の日時調整の高業務を遂行できるように、全スタッフが活用している。同社のコールセンターは約10人で運営し、懇切丁寧な顧客対応に尽力している。スマートフォンで顧客への対応履歴や保安情報などを共有し、全スタッフが体制を築き、SMSを採用して理由や程度を度量電しても電話に出ない顧客の存在がある。一部の顧客は複数回の連絡を要する（このほか業務上は）

負担になり、通信や郵送のコスト増にもなっていた。この課題の解決に向け、FonfunSMS（本社・東京）と和文社（東京）の「fonfunSMS」を導入した。根本社長は「スマートフォンやSMSが普及するなか、これまでの架電を増やして行っていたのを、お客様のコミュニケーションの頻度が上がり、顧客接点強化につながる」と狙いを話す。

センターを管轄する上藤田加リーターは「SMSはメールの読まれやすさ、お客さまが好きなタイミングで読み返せるため信頼性がある」と説

明する。知らない番号からの電話は、出るのをまだめんどろいと思われ、SMSは事前通知に埋められたら、社外案件が不安定なため、安心感が違っていた。同社は法定点検の際、営業部が顧客にアプローチし、郵送までして連絡がつかない場合はコールセンターが対応する。また、極力減らしていき、入金の再通知も必要としない顧客がわかっている。この顧客への連絡にSMSは効力を発揮できている。工藤加リーターは「固定電話を持たない家も増えた。お客さまの生活スタイルの変化に合わせて電話やSMSを組み合わせることで、手を使わずに済ませたい」と強調する。また、今後のSMSの活用について「送信した内容をお客様が閲覧できるようにしたかったり、システムから自動的にSMSが立ち上がった瞬間にも、もっと便利と期待を寄せる。FonfunSMSはLPガス業東向のSMSを構築し、LPガス事業の業務効率化に活用している。既に継続性の採用実績があり、その性能は折り紙付き。SMSの送信履歴や、専用ページへの接続を促すUI、要件の案内と閲覧履歴の取得をした。訪問可能な回線を求めたりするサービスも展開する。基幹システムとのAPI連携も高利便性の高さを評価した。

6. まとめ

失敗しないDX化のための3つのポイント

ポイント1：
DX化のゴールを決める

ポイント2：
管理部門をデジタル化する

ポイント3：
すぐに始めない！（しっかり告知する）

ご参加いただきました事業者様のDX化のゴールをご一緒に考えさせていただければと思っております。

お気軽にお問い合わせください。

ご清聴、ありがとうございました。

**(株)FunFusion SMS事業部
九州担当 岡本良三 080-2331-8597
support@funfusion.co.jp**