

2021年5月27日

「+メッセージ」配信時の本人確認を厳格に 「EngagePlus」に「本人限定メッセージ」を採用

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、メッセージ配信サービス「EngagePlus（エンゲージプラス）」*¹のサービス拡充の一環として、KDDI株式会社（代表取締役社長 高橋 誠、以下 KDDI）が開発した「本人限定メッセージ」を採用しました。

「本人限定メッセージ」では、「+メッセージ」*²で送付した本人確認用の事前通知からお客さま自身でオンライン認証（au ID 認証）をしていただくことで、携帯電話番号に紐づく企業の個人情報と KDDI の契約者情報を照合し、本人認証を行います。本人認証ができた場合にのみ、お客さまご本人に本通知を届けることにより、本通知時の時のリスクを低減させ、より安心安全なメッセージ配信を実現します。*³

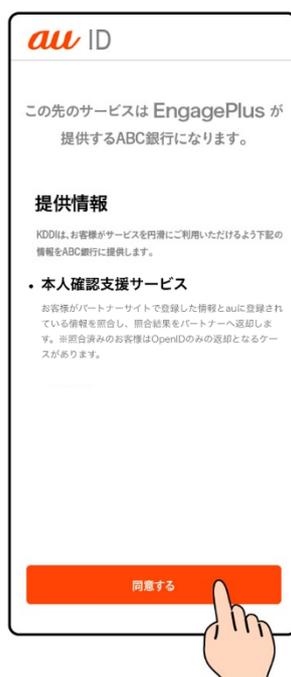
トッパンフォームズでは、クレジットカードの利用明細や有効期限の通知、預金口座の残高通知、保険の契約内容確認などへ本機能を実装した「EngagePlus」の利用を促進していきます。

1通目

本人確認用メッセージ （事前通知）



au IDによる本人認証



2通目

詳細メッセージ （本通知）



利用イメージ

【背景】

郵送コストの削減やペーパーレス化のため、ダイレクトメールなどの通知物は E メールやアプリを通じた通知などへの置き換えも進んでいます。しかし、金融機関やクレジットカード会社などから送付する利用明細や預金口座の残高通知などはお客さま本人にお届けする必要があるため、一般的には親展の封書や中面が見えないように隠ぺいされた圧着はがきなどが利用されています。

昨今では金融機関を中心に携帯電話番号宛に送付する「+メッセージ」や SMS (ショートメッセージサービス) の活用も進んできましたが、企業が保有する携帯電話番号は、お客さま自身が登録・更新をするため、常に最新の情報に更新がされていない可能性もあり、意図せず別人に届いてしまう*4 リスクへの対策が課題でした。

「EngagePlus」では、「本人限定メッセージ」の採用により、重要な通知の配信前に携帯電話事業者が保有する情報に基づいた本人確認を行うことできるため、より安心安全なメッセージ配信が可能になります。

【今後の展開】

トッパンフォームズは KDDI と協力し、「+メッセージ」を安心安全に利用可能なデジタルチャネルとして金融機関を中心とした生活者との接点を持つ企業へ提案し、さらなる利用拡大やユースケースの創出を推進していきます。また今後他の携帯電話事業者が提供する「本人限定メッセージ」機能を取りまとめ、複数事業者に対応するサービスの提供を予定するなど、利用範囲の拡大に取り組んでいきます。

以上

*1 「EngagePlus」は「+メッセージ」や SMS などのデジタルチャネルでの通知と紙の通知を組み合わせ、顧客コミュニケーションの最適化を支援するハイブリッド配信サービスです。

■ 「EngagePlus」の詳細は以下の URL をご覧ください。

URL:<https://solutions.toppan-f.co.jp/solution/8785/>

*2 「+メッセージ」とは、株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社の携帯 3 社が提供する、GSMA で世界的に標準化されている RCS (Rich Communication Services) に準拠したメッセージサービスです。お客さまがメッセージを送受信する相手先の携帯電話会社を意識することなく快適にご利用いただけるよう、携帯電話番号だけでメッセージのやりとりができるコミュニケーションを豊かにするサービスとして、携帯 3 社が 2018 年 5 月に提供を開始し、2019 年 5 月から企業向け公式アカウントサービスを提供しています。

*3 「+メッセージ」をご利用の au ユーザーへの配信が対象 (本発表時点)。

*4 携帯電話番号は有限資源であり、通信事業者のユーザーが携帯電話番号を解約すると一定期間後にその携帯電話番号が別のユーザーに割り当てられるため。

※ 「デジタルハイブリッド」「EngagePlus」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

※ その他記載された製品名などは各社の登録商標あるいは商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 総務本部広報部 TEL:03-6253-5730