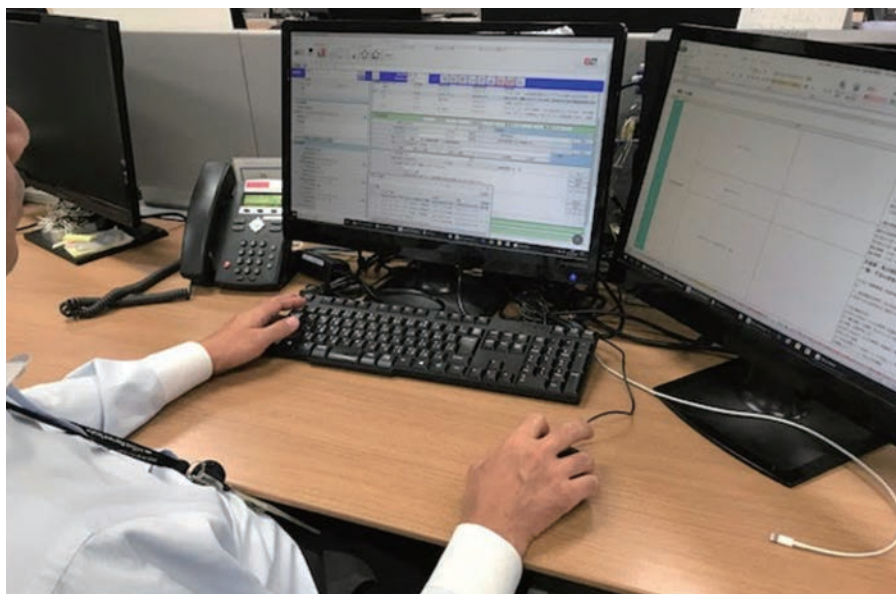


導入事例

ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社

デコールCC.CRM 3の導入により、業務フローの変更なしで業務パフォーマンスの大幅な向上を実現



SoftBank
Payment Service

設立：2004年10月
本社：東京都港区東新橋1丁目9番2号
汐留住友ビル25階
代表取締役社長兼 CEO
：榛葉 淳
従業員数：520名
事業内容：決済サービス、
カード・ポイントサービス、
集金代行サービス、
送金サービス、
これらに付随するコンサルティング
サービス
URL：https://www.sbpayment.co.jp/

Before 導入前の課題・導入目的

業務のパフォーマンス向上を目的に現在使用中のCRMシステムのリプレースを検討していた。

これまでの業務フローを変更することなく、標準機能で、カスタマイズが最小限で済むCRMシステムを探していた。

After 導入後の効果

デコールCC.CRM 3の導入で、1画面の中にすべての機能が収納されているため、使い勝手が良く、業務のパフォーマンスも大幅に向上した。

業務フローの変更なく、デコールCC.CRM 3の標準機能で、必要なオペレーション業務をカバーできたので、短期間でのリプレースを実現できた。

ソフトバンクグループのソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社(略称:SBPS)では、業務のパフォーマンス向上を目的に、これまで導入していたCRMシステムのリプレースを検討した。様々なシステムを検討した結果、標準機能で必要なオペレーション業務をカバーできるデコールCC.CRM 3に決定し、短期間でのシステム導入を実現した。

業務パフォーマンスの向上を目的にCRMシステムのリプレースを検討

ソフトバンクグループの決済事業を担うオンライン決済代行サービス・カード事業を行っているソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社は、決済代行サービスを軸に法人企業向けには「アクワイヤリング(カード加盟店業務)」や、消費者向けに「イシューング(カード発行業務)」を展開。対面・非対面の枠を超え、総合的な決済サービスを提供している。特に、決済代行サービスマーケットシェアNo.1のSBPSが提供する「オンライン決済ASP」は、「クレジットカード」「携帯キャリア決済」「Yahoo!ウォレット決済サービス」「プリペイドカード」など、多様な

決済手段を選択し導入することが可能。それぞれの決済手段をひとつのインターフェースで提供しているため、簡単に接続することができ、PC、スマートフォン、携帯電話など、デバイスごとの決済画面も用意されている。さらに、決済に関わる煩雑な手続きや各決済機関との契約、収納代金の入金管理までトータルでサポートしている。

コールセンターは、東京汐留の本社と大阪の2拠点あり、東京が約40席、大阪が約30席で、主に加盟店からの問い合わせに対応している。応対件数は、メールと電話で1日約200件。

SBPSのコールセンターで導入していたCRMシステムでは、同社のコールセンターの対応業務が求めているパフォーマンスのレベルに達することができなかったため、今後

のシステムについて検討を行った結果、システムの改修ではなく別システムを選択した方が、最終的に同社の目標としているパフォーマンスに近づけるのではないかと判断のもとに、CRMシステムのリプレース



写真左から、業務本部加盟店業務部加盟店管理課の伊藤香織氏、加盟店管理課 課長の筒井淳氏、業務企画部加盟店業務企画課の千葉武士氏

をすることにしたと業務本部業務企画部加盟店業務企画課の千葉武士氏は話す。そこで、様々なシステムを比較検討し、セルフカスタマイズ機能に優れているデコールCC.CRM3を導入することに決定した。

今回のリプレイスは、次期システムの選定からリリースまでの期間が年度内と決められており、短期間でのリプレイスが前提にあったと言う。その上で、現在の業務フローを標準機能で継続できることが、デコールCC.CRM3を選択した一番の理由であった。これまで導入していたシステムの標準機能では同社の必要としていた業務がカバーできなかったため、カスタマイズせざるを得なかったと言う。

デコールCC.CRM3にオリジナル名称を付け、新しいシステムに親しみを持たせる

システム導入の移行が短期間ということもあり、コールセンターのメンバーにはやく浸透させるという目標を設定したプロジェクトを立ち上げた。新しいシステムに親しみを持ってもらいたいという思いを込めて、デコールCC.CRM3に同社オリジナルの名称を考えて付けさせてもらったと加盟店管理課の伊藤香織氏は話す。それが、「USAMIMI(ウサミミ)」(CRM developed countries USA Migration with that mindの略)という名称で、ロゴも社内でデザインしてデコールCC.CRM3のログイン画面に取り入れている。USAMIMIという名称の由来は、「CRM先進国アメリカのミインドを持ってシステム移行しましょう」という意味が含まれていると言う。

「短期間で導入するにあたり目標設定を明確にするため、コールセンターの現場を含めた意識の向上、このシステムを使って絶対成功させていくのだということを何らかの形で表していこうということから始まり、皆



デコールCC.CRM3につけたオリジナル名称「USAMIMI(ウサミミ)」のログイン画面

が面白いと思う方が良いと思ひ作りました。また、システムを移行してどれだけ現場の品質とパフォーマンスを上げられるかがミッションとなっています。」と加盟店管理課課長の筒井淳氏は説明する。

さらに、「デコールCC.CRM3は、まだ使い始めたばかりですので、標準搭載の機能はまだ使い切れていません。運用ベースできちんと整理して運用していかなければ現場が混乱してしまいますので、まずはこれらの機能を使いこなすことです。基本的には、システム主導ではなく、現場主導で進めています。」と千葉氏は話す。

コールセンターでは、早くて正確な情報提供を重視

コールセンターでは、2年程前に加盟店に対してサポートの顧客満足度調査を実施した。その結果、一番重要視されているのが、応対品質よりも、早くて正確な情報を提供して

ほしいということであった。そのため、コールセンターではそれを最も重要視していると言う。「決済の世界は非常に複雑で回答に困ることが多くありますが、それをきちんと解決しないとお客様のビジネスにダイレクトに影響するので、お客様が困っていることを解決に導くための正しい情報を早く提供することをミッションにしています」と筒井氏は指摘する。

次のステップは、デコールCC.CRM3が搭載しているFAQ機能などの既存の機能を使いこなすことと、カスタマイズや他のシステムとの連携について検討していくことだと言う。それによって、SBPSではコールセンターの業務のパフォーマンスと品質を最大化していくことを目指している。

■ ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社が提供する「オンライン決済ASPサービス」の概要



商品の詳細はホームページをご覧ください。

<http://www.oas.co.jp/>

お問い合わせ先

オー・エイ・エス株式会社 <http://www.oas.co.jp/>
TEL:03-6758-7340