



代金回収に伴う月間2万件もの業務を『CTstage』のアウトバウンド機能で効率化

通信販売事業では、代金回収業務が必ず発生する。期日までに入金のない顧客に対して、ダイレクトメールもしくは電話で延滞を通知して回収を行うのが一般的だ。だが、代金回収業務は、売上の拡大とともに企業に負荷をかけることになる。特に、電話での通知は、人手による業務処理となるため、業務効率と人件費などのコスト負担が大きな課題となる。婦人衣料品を中心に通販を展開する株式会社ベルーナでは、日本ユニシスが提案した沖電気のCTIソリューション『CTstage』により、代金回収を伴うオペレーターのアウトバウンド業務の効率化を図り、効果を得ている。



株式会社ベルーナ
クレジットコントロール
チームリーダー
佐藤昌夫氏



株式会社ベルーナ
情報システム室
河野亮治氏



株式会社ベルーナ
情報システム室
山本隆信氏

延滞者の代金回収の効率化が通信販売事業の大きな課題

株式会社ベルーナは、婦人衣料品を中心としたアパレル製品をはじめ、化粧品、インテリア製品、食品および健康食品、そしてガーデニング関連製品と、日常生活に必要とされる身近な商品を扱う、総合通販事業を展開する企業だ。

ベルーナでは、主に主婦を対象とした通販を展開しているため、個人でクレジットカードを持っていない人が多く、決済は商品に同封する振込用紙で、現金で入金する方法が主流となっている。しかし、商品を発送しても支払期日を忘れてしまったり、振込用紙を紛失したりするなどして、入金が遅れることも少なくない。そこで、期日を忘れてしまっている顧客に、延滞を通知することで未回収の代金を回収する業務が重要な役割を担うことになる。

ベルーナで代金回収業務を担当するクレジットコントロール チームリーダー 佐藤昌夫氏は、「延滞は、売上の約6%程度発生しています。件数にすると、毎月2万件ほどです」と説明する。数百億円単位の売上を誇る同社にとって、延滞の金額は年間数億円単位で発生することになる。ビジネスのリスクとしては、極めて深刻な問題とさえ言う。

しかし、代金回収に伴う業務負担およびコスト負担は無視できないものだ。実際、以前は、回収業務専門のオペレーターが100名以上いたという。当然、人件費の負

担軽減が課題となり、95年にPBXベースのCTIシステムを導入した経緯がある。その結果、オペレーターの数は、現在と同様の60名まで圧縮できた。だが、売上が拡大すれば延滞の件数も増加するため、さらなる回収業務の効率化が求められる。

95年に導入したシステムは、基幹系と情報系が分散された設計だった。ベルーナの情報システム室 河野亮治氏は、「基幹系ホストの顧客データベースで延滞者をリストアップして、CTIシステムのデータベースに一時的に格納します。そのリストを元に、オペレーターが該当者に電話をかけるのです」と説明する。

その際、オペレーターは対応記録を延滞者ごとに入力するため、データが更新されることになる。しかし、更新されたCTIシステム側の顧客情報は、1日の業務が終了した後、まとめてホストのマスターに書き上げたため、顧客情報に差分が生じていたのだ。

実業務におけるシステムの課題が回収業務の効率を妨げていた

データの差分が生じることで、リストアップの際、参照するのは常にマスターであるにもかかわらず、その日に対応済みなのかどうかがわからず、同じ延滞者に電話をかける恐れがある。また、CTIシステム側に格納されるデータはホストと切り離されているため、入金の完了をリアルタイムで把握できず、入金済みの顧客に電話をかけて

PROFILE



株式会社ベルーナ
本社：埼玉県上尾市
代表取締役社長：安野 清
創業：昭和43年
資本金：67億7,000万円
売上高（連結）：900億1,700万円（平成14年3月期）
従業員数：753名（連結、平成14年3月現在）
上場証券取引所：東京株式市場 第一部上場
事業内容：通信販売、ファイナンス、封入サービス、インターネット・ショッピングモール運営など

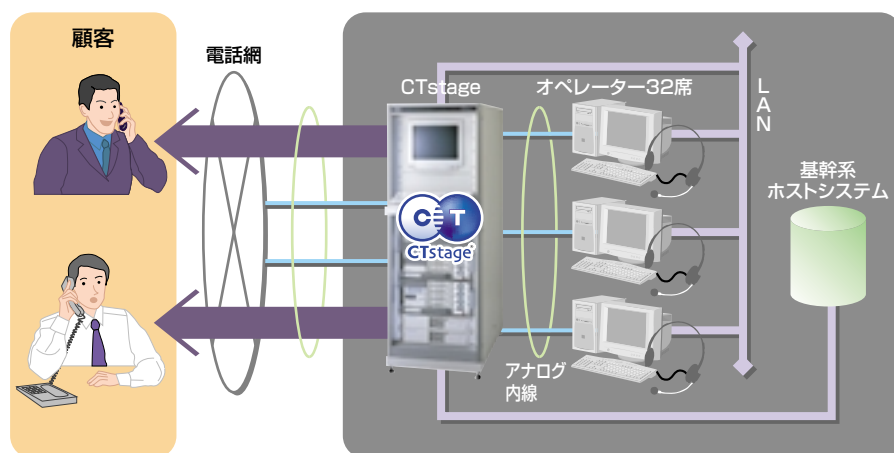


図1 ベルーナのCTIシステム構成図。「CTstage」のプレディクティブダイヤル機能によって、アウトバウンド業務の効率化に成功した。CRMの観点からマルチチャネル対応のコミュニケーション・システムへの拡張も、視野にある。

しまう恐れもある。

このほか、CTIシステムがホストと切り離されているため、オペレーターの端末から参照できる情報が少なく、電話対応時に延滞者からの質問に答えられないなど、クレーム発生の恐れもあった。これらの問題は、全て業務処理の効率化の妨げとなる。1件あたりの処理時間が長くなると、1人あたりの処理件数が少なくなり、増加する延滞件数に対してオペレーターの増員を迫られる。さもないければ、未処理の件数の増加を招くことになる。

そこで、代金回収業務のCTIシステムを再構築することになった。そして、今年8月19日より、沖電気の「CTstage」をベースとしたCTIシステムが本格稼働を始めている。

回収業務の現場から寄せられたのは、顧客データベースの統合によるリアルタイム更新、延滞者のリストアップがクライアントからダイレクトに行えること、そしてリストアップされた該当者に順次、自動的に電話をかけること、オペレーターのクライアントから延滞者の情報や入金状況など様々な情報が閲覧できることなど、回収業務の効率化につながる要求ばかりであった。

この要件に対して、数社のシステムベンダーがシステムを提案したが、ベルーナが選択したのは日本ユニシスが提案した沖電気のCTIソリューション「CTstage」をベースとした提案であった。

日本ユニシスの提案を採用した理由について河野氏は、「CTstageのプレディクティ

ブダイヤル機能により、クレジットコントロールの管理者は、リアルタイムに債権情報を抽出できるようになります。それをオペレーターに提示することで、延滞者への電話が効率よく行え、1人あたりの処理件数を増やすことができます。また、従来は軽度と重度の延滞者への架電は同時にできませんでしたが、CTstageでは、抽出してグループ化しておけば、この処理を並列して行えるため、さらなる効率化が期待できたのです」と説明する。

日本ユニシスと沖電気の債権回収ノウハウがCTstageによってシステムに反映された

CTstageのパートナーである日本ユニシスは、ベルーナで稼働している基幹系システムの構築実績があった。そのため、技術力および対応について、日本ユニシスを高く評価していたが、一つだけ危惧があったという。それは、「代金回収は特殊な業務ですから、実業務を熟知しているかが唯一の不安でした」（佐藤氏）と振り返る。以前のシステムでは、稼働させながら徐々に機能を整備した経緯があったという。

だが、システムの仕様定義、試験運用とスケジュールを重ねるうちに、佐藤氏は「実業務を熟知していることを実感しました」と評価するようになる。「最初から必要な機能がきちんと揃っていました。特に、延滞者のリストアップ機能は使いやすく、現場でも評価が高いです」（佐藤氏）



図2 ベルーナのクレジットコントロール部門は、支払期限を過ぎていることを、オペレーターが顧客に直接電話をかけて知らせるのが業務だ。内容によって対応時間は異なるが、単純な期限通知ならば、1人のオペレーターが数時間で100件以上を処理できる。

という。実は、システムを構築する日本ユニシスも、システムを提供する沖電気も、ともに債権回収業務において豊富な実績とノウハウを持つのだ。

8月19日よりベルーナで本格稼働を始めたCTstageは、稼働当初より延滞者への電話通知業務の効率化に大きく貢献しているという。「本格稼働開始からわずかの期間ながら、すでに体感できる効果が得られています」（佐藤氏）と満足している。例えば、クライアントから、直接延滞者のリストを抽出して、そのまま自動的に電話をかけられる機能によって、1時間あたりの処理が20件程度までできるようになったという。これは、1日に100件以上を処理するオペレーターにとって、大きな効率化といえよう。

また、事業の成長に伴う代金回収の増加に対して、業務コストの節減にも効果が期待できると評価する。佐藤氏は、「業務効率が向上すれば、処理件数が増えてもオペレーターの人数を増やすことなく対応できます」と語る。今後、「CRMの観点から、マルチチャネル対応の総合的なコミュニケーション・システムに、CTstageをベースに発展させたい」（河野氏）と意気込みを語る。

問い合わせ先

OKI

沖電気工業株式会社

パソコン/ワークステーション インフォメーションセンター

TEL 0120-490-988

受付時間 9:00~17:00/月曜~金曜(祝日除く)

URL <http://www.ctstage.com>