

CRM case study

沖電気のCTstage

ユーザー導入事例

グローバル・プロセッシング・サポート(GPS)

User Profile

株式会社グローバル・プロセッシング・サポート(GPS)
〒141-0031 東京都品川区西五反田1-24-4タキゲンビル505
TEL : 03-5740-5770
資本金 : 2億1000万円
設立 : 2000年2月
代表取締役社長 : 高見一彌
主な業務 : 非対面環境でのクレジットカード取り扱
いに関する業務の代行

通信販売やインターネット・ショッピングなどの非対面販売で、クレジットカード業務代行サービスを提供しているのがグローバル・プロセッシング・サポート(GPS)だ。クレジットカードのサードパーティ・ビジネスという日本では前例がない新事業を開始するにあたって、同社は沖電気のオープンCTI製品「CTstage」を導入し、IPテレフォニー型の分散コールセンターの仕組みを実現する。

IPテレフォニー型分散コールセンターを実現 屈指のクレジットカード業務代行サービスを展開

カード業界に新風 決済専門のASPサービス

日本でクレジットカードのサードパーティ・ビジネスを開始した背景について、GPSの高見一彌社長は次のように語る。「米国では日本と違ってクレジットカードが低単価の決済にも使われ、また庶民のIDカードとしても機能しています。カードビジネスにおける分業化、業務処理の共通化、アウトソーシングが進んだ結果、会社ごとに大型コンピューターを保有する日本と比べると、低コストでカード処理できるのが特徴です。当社ではこの仕組みに着目し、カード会社と加盟店側の両方のアウトソーサーとして業務を展開したいと考えています」

高見社長は、DCカード、VISA、NTTの3社に勤務した経験を持ち、一貫してカード事業を担当してきた。カード処理のサードパーティ・ビジネスを思い立ったのはDCカードに勤務していた10年前のことである。しかし、このアイデアを具体化するためには自らベンチャー企業を立ち上げるしか方法はなかった。2000年2月にGPSを設立。スタート時の事業方針として、カード会社よりも加盟店の方に力点を置き、対面販売ではなく非対面販売に焦点をあてたカー

ド決済ソリューションの提供を掲げた。

日本でも近年は、インターネット・サービス・プロバイダーの課金、新聞や雑誌の定期購読、電話料金、損保料金等、クレジットカード決済を導入する商品・サービスは増加する傾向にある。これはカード会社だけでなく加盟店にとっても、カード決済の増加に伴うシステム負荷が大きくなることを意味している。GPSのソリューションは加盟店側から見るとカードの取扱いに関わる業務のアウトソーシングになる。言い換えれば、カード決済を専門とするアプリケーション・サービス・プロバイダー(ASP)の機能を果たすわけだ。

非対面販売に焦点をあてた理由は「対面販売ではCAT端末*が業界標準として利用されているのに対し、物理的にカードがない状態で決済処理を行う非対面販売の場合は標準的なソリューションがないため」(高見社長)という。例えば大手通販会社などでは、コールセンターのオペレーターが消費者からクレジットカード番号を聞き、その後でCAT端末を使う方法がとられている。ほとんどの場合、オペレーター用端末でカード決済処理も行えるようにはなっていないのだ。また、非対面販売の決済手段でクレジッ

トカードの占める比率は、アメリカが97~98%なのに対し、日本は16.8%に過ぎない。日本では郵便振替、代引き、コンビニ決済が多いので、カード処理用に多額のシステム投資をするのは困難な状況にある。

「クレジットカードは信用照会を終えた時点で債権が保全されるため、本来は加盟店にとって他の決済手段よりも手離れがよいはずですが。しかし手数料が高いなどの問題によって、消費者が使わないだけでなく、加盟店もカード利用率をあまり高めたくないとする傾向もあります。そこで私たちは、カード本来の利点を活かせるようにするため、コスト面をはじめとするさまざまな問題点を解決するソリューションと業務サポートを提供していく方針です」(高見社長)

「CTstage」の採用で 加盟店の多様な要求に対応

GPSは、非対面販売のカード決済ソリューションを提供するにあたって、加盟店の作業負荷を軽減するためCAT端末ではなくオペレーター用端末ですべて処理できるようにすることと、加盟店の多様な要求にこたえられる柔軟性を持つシステムであることを重視した。非対面



販売といども、消費者がパソコンで発注し加盟店はサーバーで受注するという人が全く介在しない電子商取引はアメリカでさえ全体の2割に過ぎない。8割は人が介在する取引だ。そこで図1に示すとおり、人を介さずに受信できるマルチチャネル対応サーバーやオペレーターが対応するコールセンターなど、各種メディアからの受注が可能な環境を構築した。さらに、受注手段だけでなくコールセンター運営の要求も多様化している。これらを実現するために不可欠だった技術が完全にIP化したCTIである。

CTOの加藤信一氏は「VoIPを利用したい、インフラはすべて完全にIP化したい」という私たちの要求に前向きにこたえてくれたのは沖電気のCTstageだけでした。さらに採用の決め手となったのが、ネットワーク構成の柔軟性です。例えば、IP化によってコールセンターを複数個所に分散したり、商品・顧客データベースを加盟店が自ら保有しなくてもGPSのセンターに管理を委託することができます。加盟店のニーズに対し、フレキシブルな対応が可能となるのです」と話す。

システム構成は図2のとおり。GPS、沖電気、PSI ネットの3社で構築した。今年初めからCTstageとVPN*を組み合わせたテストを実施し、4月に本稼働を開始。PSI ネットのVPNは1本の回線でインターネットもメールも可能である上、セキュリティ対策も進んでいる。

カードの信用照会業務は、加盟店が消費者のクレジットカード番号をオペレー

図1 非対面販売・決済までの流れ

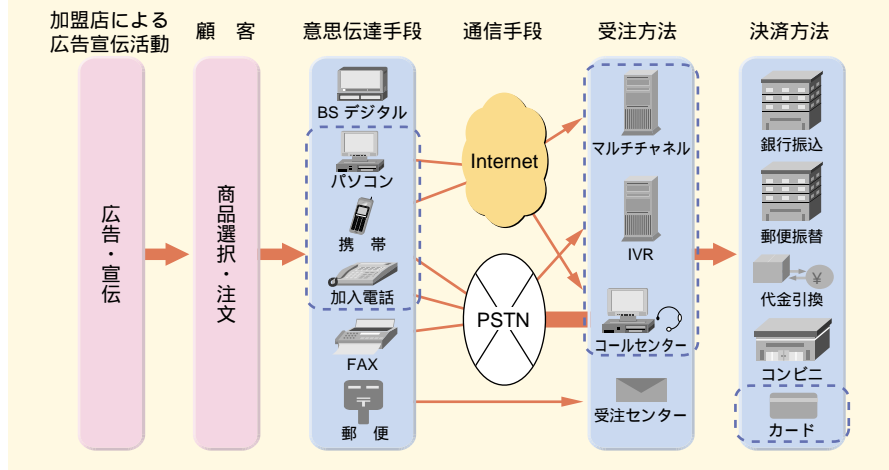
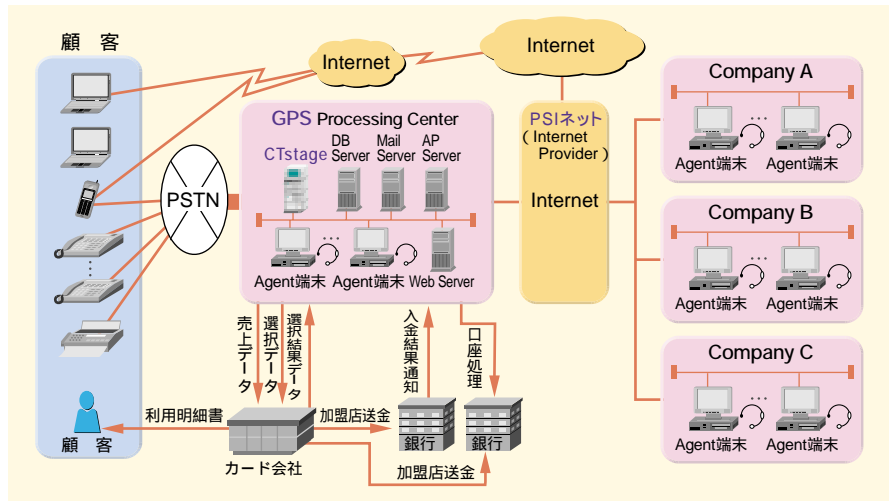


図2 システム構成図



ター用端末に入力すると、CTstageで構築したGPSのセンターにそのデータが入り、センターからカード業界の信用情報ネットワークに入って照会を行い、その結果をオペレーター用端末に返すという流れになっている。この処理に要する時間は4～10秒。電話をつないだまま全世界のカード会社の信用照会ができる上、カード使用が承認された時点で債権が保全されるので、加盟店にとってはカード決済の利点が大きくなるといえるだろう。

完全IP化によって、加盟店はインターネットに接続できるインフラとオペレーターを用意するだけで、即座にCTI化されたコールセンターを開設できる。高額のCTIサーバーを導入する必要がない上に、将来的には在宅オペレーターの雇用も可能だ。CTstageには物理的・地理

的な制約を乗り越える分散処理機能と、高い拡張性が確保されている。

GPSでは当初コールセンターの開設を計画している大型店を中心に10～20社と契約を結ぶことを目標としている。また将来的には、クレジットだけではなく、デビットや電子マネーなど、カード決済全般を視野に入れてソリューションを提供する方針だ。

* CAT 端末
CATはCresit Authorization Terminalの略で、クレジットカードの信用紹介用端末機。

* VPN
Virtual Private Networkの略で、公衆電話網やインターネットなどのパブリックなネットワークを社内などプライベートなネットワークとして使うサービスおよび技術。

お問い合わせ先

沖電気工業株式会社
PC/WSインフォメーションセンター
TEL: 0120-490-988
URL: <http://www.ctstage.com>