

債権情報/顧客コンタクト履歴を一元管理 できる
新債権管理システムを「ACC2000」で 構築



大手信販会社の株式会社ライフ様では、異なる業務単位に分散しているコンタクト履歴を顧客単位に一元管理することで、複雑化する債権管理業務の効率化および改正貸金業法対応を可能とする新債権管理システムの構築を計画。短期間・ローコストでのシステム構築の実現を図るため、パッケージの検討などを行い、豊富な実績やカスタマイズのしやすさなどを評価し、債権管理総合パッケージ「ACC2000」を選定。日商エレクトロニクスがその開発を担いました。一大プロジェクトとなった本件について、リプレースの計画から運用開始、さらには営業・販促業務への展開に至るまでの経緯を、株式会社ライフ(以下 ライフ)情報システム部システム企画課長の仲田貴之氏に取材し、前編・後編の2回にわたって紹介します。



日々の業務のなかで増え続ける
債権データの管理が課題に

クレジットカードをメインに、ショッピングクレジットや個人向け融資事業といった消費者のニーズに応えるさまざまな事業を展開する総合信販会社、ライフ。現在、カード会員数は1400万人を突破し、年間で新規200万枚程度の発行が行われている。

こうしたなか、収益を大きく左右するのが、債権管理業務である。債権管理業務とは、クレジットカードなどでショッピングをした顧客が、支払期日に支払いがなかった場合などに、電話で状況を確認し、それでも支払いがない場合には督促状を発行し、お客様と相談のうえ再契約を行うなど、適切な債権の管理と、円滑な債権回収を進めるものである。

ライフでは、こうした債権管理の仕組みを、1ヵ月~3ヵ月の未収を扱う「初中期督促」、4ヵ月以降の「長期督促」、再契約などを行う「リクレ債権管理(再計画管理)」、訴訟や強制執行などを行う「法務処理」という4段階に分けている。

もともとライフでは、これらの債権管理システムを2001年12月から他社製品によって順次立ち上げてきた。しかし、現行のシステムは性能面で大きな課題を抱えていた。

「取引量の拡大に伴って、債権管理のデータ量は相応に増加し続けており、現行のバッチシステムでは朝の督促業務を開始する時間までに処理が間に合わないという事態が発生していました」と、今回の新債権管理システムの構築に携わった情報システム部システム企画課長の仲田貴之氏は語る。

ライフでは、月間数百万件の請求書発行が行われている。そのうち率は低くとも一部が未収となっただけで、大量の初期督促業務が発生することになる。これら初期のものでは、うっかり入金

を忘れたといったものも多く、架電によって解決されるものも多いが、長期債権やリクレ債権へと順次移動していくものもある。いずれにしろ、こうしたコンタクト履歴はすべてシステムに保存され累積されることから大量になり、現行システムの性能限界まできていたという。

加えて、現行システムの導入に携わったメーカーが事業から撤退することになり、ハード/ソフトウェアの販売・保守が停止されることになったという経緯もあった。

こうしたことから、2005年夏から社内でリプレースの検討が始まった。

新システムに債権総合管理
パッケージ「ACC2000」を選定

性能の限界をトリガーとして、リプレースの検討が始まり、他社製品の情報収集を図るとともに、社内でのシステムの改善点や、ニーズ、課題などを整理。同年12月、システムインテグレータ8社に対し、RFP(提案依頼書)の提示を行った。

「現行のシステムは段階的に導入を進めており、それぞれのシステムが分かれているために、双方の情報が見えないなどの課題がありました。そのため、新たなシステムでは、これまで分散していた「初中期督促」「長期督促」「リクレ債権管理」「法務処理」を統合し、債権情報/顧客コンタクト履歴を一元化して管理できるトータルシステムとしての提案をお願いしました。また、CTI系のシステムもライセンス契約の問題や増席ができないなどの課題があったので、これを機に拡張性のあるインフラにしたいということもRFPに盛り込みました」(仲田氏)。

各社からの提案をもとに検討を行い、最終的に2006年2月、インフラ部分を含む全体のシステムインテグレータとしては富士通、アプリケーション開発は日商エレクトロニクスが行うという両社による提案が認められ、新債権管理システム

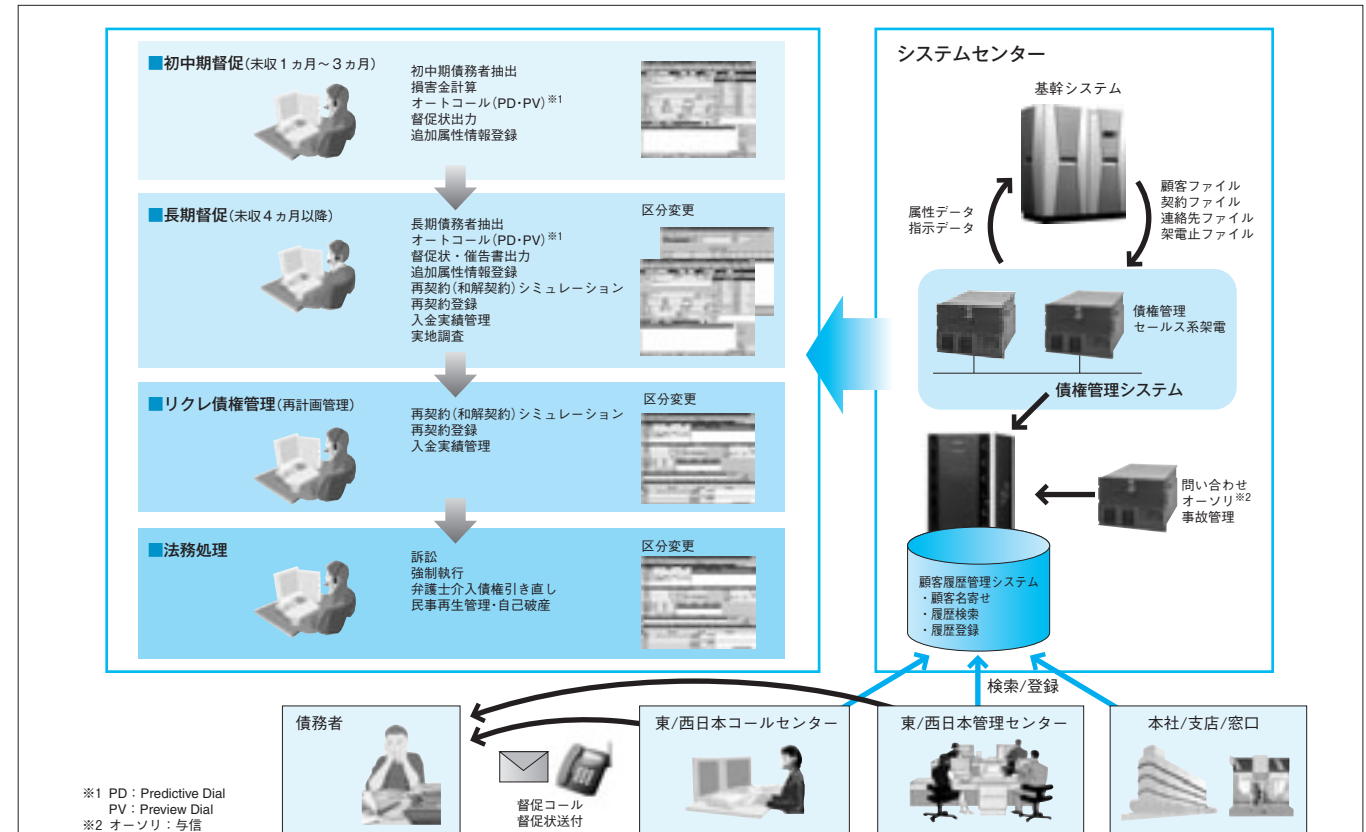
の導入が決定された。

大規模なシステムであるため、ライフ側での評価は難航を極めた。債権管理統合システムに関しては、エンドユーザーや開発有識者を入れて、日商エレクトロニクスが提案したパッケージである「ACC2000」と、他社製品との比較だけでなく、一からスクラッチ開発をするという他社の提案との比較も行った。それぞれ各社を呼んで対面で説明を受け、フィット&ギャップ分析を行った。今回は、短期間・ローコストでシステムを構築しなければいけないということもあり、最終的にパッケージを選択。ただし、多くのカスタマイズ作業が発生することから、カスタマイズのしやすさも考慮した。

今、信販業界では、債権管理業務が複雑化するとともに、貸金業法改正により、金利の見直しや、取立ての規制、借り手の返済能力の調査の義務化など、その対応が求められている。開発期間が長引けば、新たな改善を行わなければならない、二重の開発が発生するなどの懸念があった。こうしたことから、何よりもスピードを重視した開発が求められていた。そこで、「債権情報の一元管理を可能にする」とともに、「豊富な実績がある」、「短期間でシステム構築を実現できる」、「基本となる設計のベースがしっかりしている」など、多くの優位性をもった日商エレクトロニクスの「ACC2000」が選ばれることとなった。

他社業務受託にも対応できる
システム設計

ライフでは現在、本社をはじめ、全国で営業拠点となる支店、ローンカード専門店、クレジットカード専門店など合計138の店舗を持ち、さまざまな商品にかかわる事務を担当するカスタマーセンター、「初中期」債権管理を担当するコールセンター、「長期」債権管理を担当する管理センターをそれぞれ東西に合計6センター抱えている。顧客からの日々の問い合わせは、こうしたさまざまな



新債権管理システム

拠点で受けており、それぞれの部署でどのような対応をしたのか、顧客からのコンタクト履歴の一元管理が求められていた。また、「初中期」「長期」などの債権管理は、それぞれセクションが分かれているため、顧客が初中期から長期へと移行した場合にも、過去の履歴が引き継がれることが重要になることはいうまでもない。

「そのために新システムでは、債権情報の一元管理にはこだわりました。全体のシステムをACC2000で統一したことで、異なる業務単位に分散していた、それぞれの交渉履歴などをリアルタイムで見られるようになり、情報の共有化ができ、債権管理業務の効率化が実現できると考えています」(仲田氏)。

さらに、今回の新システムでは、他社業務委託を可能とする基盤をつくりたいという要望もあった。ライフでは、2005年に合弁会社のすみんライフカードの債権業務の受託を行っており、今後新たな事業展開として、他社の債権管理業務の受託をビジネスとして行っていきたいと考えていた。そのためのシステム基盤として、今回の新債権管理システムを位置づけ、その際にも、最小の

システム改修のみで対応できるシステム設計を目指していたのである。

構築したシステムは5年後も
維持していきたい

2006年3月にプロジェクトがはじまり、16ヵ月という短期間で、「初中期督促」「長期督促」「リクレ債権管理」のシステムを一気に立ち上げ、2007年7月末にカットオーバーを迎えた。今後は、「法務システム」やプレディクティブ(自動発呼)機能を活用したキャンペーンなどに適用する「汎用系架電システム」などのカットオーバーも年内に予定されている。

「システムに関しては、ライフの求めるカスタマイズの意図を理解してもらい、進めたいかなければなりませんので、最後まで双方の理解を図っていくことには苦勞をしましたが、それでも予定通り立ち上げまでもってこられました。それも、債権管理のノウハウをもち、自分たちのパッケージソフトを良く知っている日商エレクトロニクスさんのエンジニアが入ってくれたことが大きかったと思っています。そういう意味では、ベースとなるしくみにつ

いて、パーフェクトな仕事をしてくれたと感謝しています」と、日商エレクトロニクスに対する評価を語る。

もともと、ライフでは現行の債権管理システムを捨てる気はなかった。システムは改善し、使い続けていくことにメリットがある。今回の新システムに関しても同様で、同じことは二度としたくないと考えている。そのためにも、ハードは変えることはあるかもしれないが、構築したシステムに関しては5年後も維持していきたいという。

「日商エレクトロニクスさんには、今回のシステム構築を通じて、他のシステムやホストのしくみをはじめ、さまざまな関係者とのつながりなど、ライフのことを深く理解していただけたと思っています。当社は環境の変化のなか、さまざまな規制の強化にも取り組んでいますので、今後も力を合わせてやっていければ期待しています」(仲田氏)。

システムに関しては最終品質評価報告がなされ、5年後まで問題なく使えるという評価が出された。関係者一同、今は、新システムが安定稼働し、業務の効率化に大きな貢献をもたらしてくれるのを心待ちにしているところだ。(後編に続く)