

## 株式会社ライフ 様

「TeleForm」と「ライトニングFAX」により  
クレジット申込業務の精度とスピードを大きく向上させ顧客満足アップを実現。

「ライフカード」で知られる株式会社ライフはクレジット申込書のファクシミリ受信/処理業務をシステム化した。ハンモックの「TELEform」と蝶理情報システムの「ライトニングFAX」を採用。業務の精度およびスピードを大幅に向上させ、顧客満足アップを実現している。

センターへ業務を集約し  
さらなる高収益構造を目指す

カード会員数1,000万を超える「ライフカード」で知られるクレジットカード事業をはじめ、キャッシング&ローンやショッピングクレジットなどの金融ビジネスを展開する株式会社ライフは、より安定した収益基盤の構築に向け、業務の改善に日々取り組んでいる。その一環として行われたのが、センターへの業務集約だ。ライフサポートセンター東 クレジットセンター長 渡辺義和氏は、「東日本、西日本にそれぞれ『ライフサポートセンター』を設立しました。従来、加盟店からのクレジット申込書は地方ごとにファクシミリで各支店に送られ、情報入力/審査などの処理を行っていました。これらをセンターに集約することで効率化やローコスト化を図り、さらなる高収益構造への変革を目指しています」と語る。

センターのFAXをシステム化  
「ライトニングFAX」を採用

加盟店からファクシミリで送られてくる申込書

は、受け取りを確認して、記入漏れなどがないかをチェックする。そして、記載されている社名から、紙のファイルに収録されている加盟店情報の該当データを手作業で探し出し、加盟店番号入力などの処理を行う。全国の支社ごとに行われていたこの業務をセンターに集約した際、いくつかの問題が生じた。

「全国80,000以上の加盟店様からのファクシミリは1日1500~2000枚にものぼり、加盟店情報の抽出作業に時間を要していました。そのため、18台のFAX専用機と多くのスタッフをアサインしていました。送信元の加盟店様を自動的に特定できないかという要望が高まり、受信の高速化も強く求められていました。加盟店様と記入内容の確認などを行う際、受信に時間がかかっているのは業務に大変な支障をきたします」と渡辺氏は振り返る。

そのような現場からの要望を受け、システム担当のシステム運用部システム運用課 課長 斉藤正雄氏は、データエントリーシステムを得意とする株式会社ハンモックをパートナーとして新

## ご担当者様



株式会社ライフ  
ライフサポートセンター東  
クレジットセンター長  
渡辺 義和氏



株式会社ライフ  
システム運用部システム運用課  
課長  
斉藤 正雄氏

## 導入先企業データ

## 株式会社ライフ

所在地： ■本社：神奈川県横浜市青葉区荏田西1-3-20  
■東京本社／東京都千代田区神田駿河台4-3 新お茶ノ水ビル17-20F  
創業： 昭和27年10月27日  
資本金： 700億円  
取扱高： 186,419百万円（第45期第1四半期）  
URL： <http://www.lifecard.co.jp/>

## 事業概要：

総合あっせん業務、個品あっせん業務、消費者向け融資業務を中心に事業展開している。主力であるカード事業においては、国際カードブランドのマスターカード、JCB、VISAとの提携カードも含め、発行枚数が1,000万枚を突破した。



システムの開発・構築に着手した。

「最初は、受信したファクシミリをOCRで読み取ってデータ化し、加盟店情報データベースと照合するという方法を検討しました。

しかし、当社の申込用紙は提携などの関係により、フォーマットが多種類に及ぶため、OCRによる対応は困難でした。そこで、番号通知やCSIDから発信元を特定でき、高速プリンタを使って出力も高速化できるFAXソフトを使う方法を採用することにしました。そのような経緯から、ハンモックの推薦で導入したのが、『TeleForm』蝶理情報システムの『ライトニングFAX』だったのです」と齊藤氏は振り返る。

導入検討の際には、他ベンダーのFAXソフトとの比較が行われた。齊藤氏は『ライトニングFAX』の採用理由を、「決め手は何といっても、導入スピードとコストです。今回は急を要していたのですが、他社に比べて極めて短期間での構築が可能でした。実際、発注から1ヵ月半でカットオーバーできたのです。コストが圧倒的に安かったのも魅力でした。また、当社の場合、FAXシステムの停止はビジネスロスに直結しますので、信頼性と実績も大切でした。蝶理情報システムおよびハンモックのSEの方々には技術スキルも高く、とても安心できました」と語る。

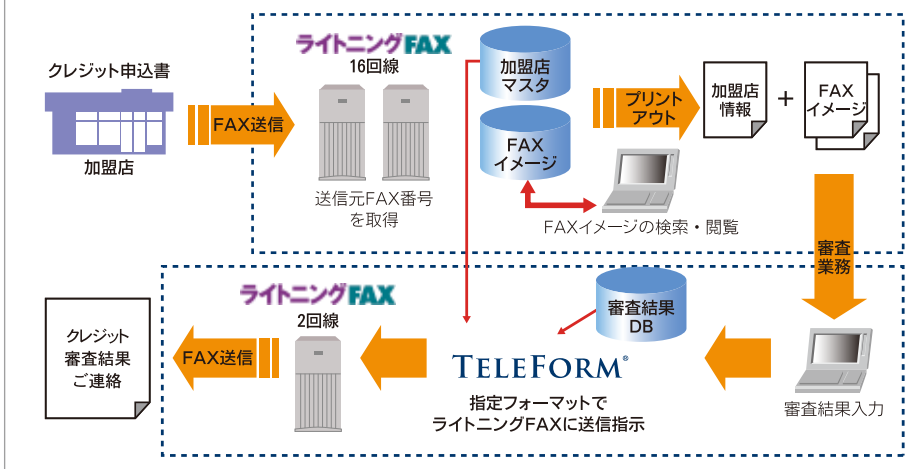
### 加盟店情報を自動で抽出・印刷 後処理業務におけるミスを皆無に

今回のシステムは、蝶理情報システムが提供する『ライトニングFAX』と、『照会サブシステム』などハンモックの提供するパッケージとの組み合わせで構成されている。FAX受信と同時に加盟店を判別し、加盟店番号などの必要な情報をデータベースから取り出して、FAXヘッダーに印刷できるようになり、センター業務の効率化に大きな効果を生んでいる。

「手作業で情報を抽出していた以前に比べて、加盟店番号の入力など後処理でのミスが皆無になった点が大きいですね。我々のミスに

### ■ライフのクレジット申込処理フロー

構成：TeleForm+ライトニングFAX



よって加盟店様やお客様にご迷惑をおかけすることは、当社のような信用を最重視する企業にはあってはならないことです。また、操作はパートの方々をお願いしているのですが、今回のシステムでは簡単な教育だけで使いこなせ、個人の熟練度による作業スピードや精度のバラつきを均一化できました。今までは熟練者でも1分程度かかっていた作業が、誰でも5～10秒でできるようになっています」と渡辺氏は強調する。

齊藤氏も、「出力時間を大幅に短縮できました。現場からの要望は『少なくとも30秒で出して欲しい』でしたが、2秒という短時間で実現できたのです。18台あったFAX専用機を高速プリンタに統合できたので、スペースも運用コストも削減できました。また、FAX専用機では問題であった回線ビジーの偏りもなくなり、受信も安定化しました。カットオーバーからトラブルなく稼働しています」と満足気に話す。

### 審査結果FAX送信システムも開発中 新たな試みに積極的に挑戦

ライフでは現在、『TeleForm』の自動返信機能と連携させ、加盟店への返信のシステム化に取り組んでいる。2003年11月中には稼働予定だ。「審査結果のFAX返信のタイミングは逐一なのか、日ごとまとめてなのか、加盟店によって要

望が異なります。『ライトニングFAX』と『TeleForm』で、加盟店様ごとの指定時刻にFAX送信できるようにしています。審査結果のFAX返信業務の高精度化、効率化も実現できると同時に送信先の誤りをなくせますので、当社の信用向上につながるでしょう。蝶理情報システムおよびハンモックの両パートナーと共に、これからも新しい試みに積極的に挑戦していきたいですね」と渡辺氏は力強く語る。

ライフの事業、そして信用を、ハンモックの提供する『TeleForm』と蝶理情報システムが提供する『ライトニングFAX』が確実に支えている。