ライフカード株式会社 様

審査申込受付業務で活用。

FAX着信時に業務で必要な加盟店情報を瞬時に表示。



業務センター　カードセンター課　係長　山本　信 様（左）
業務センター　業務管理課　係長　渡辺 有作 様（右）

国内で強いブランド力を持つ「ライフカード」を展開する、ライフカード株式会社。クレジットカード事業を軸に、複数のローンをまとめて手間を省くサポートローン、同業界で先行してサービスを開始したプリペイド型の「Vプリカ」などの商品で、金融ビジネスをリードしている。審査申込受付業務にて、14年に渡り TeleForm と他社のFAXサーバーを利用していたが、この度 SmoothFirst と RightFax に変更。今回はその経緯を、業務センター カードセンター課・増尾課長、同・山本係長、業務センター業務管理課・渡辺係長にお伺いした。

製品導入の背景

スタッフの要望に応えるため、受付業務をシステム化

Q：導入の背景を教えてください。

弊社では以前、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す目的で、業務集約のために東日本と西日本にそれぞれ「ライフサポートセンター」を設立しました。そこは、審査申込みを一括で処理する部門で、加盟店からFAXで送られてくる申込書の受け取り確認、記入漏れチェックなどを手作業で行っていました。しかし、全国の支社ごとに行われていた業務をセンターに集約したため、問題も生じました。例えば、審査業務の進め方は加盟店様ごとに異なります。そのため、どこから届いたものかFAX番号から割り出さないといけませんが、その作業だけでもかなりの時間をかけて対応していました。スタッフからも、送信元の加盟店様の自動特定や受信の高速化などを強く求められていました。14年前にハンモックから TeleForm とFAXサーバーを導入したのは、そんな経緯からでした。



選択の理由

試用から本格採用へ 長い付き合いで信頼感も高かった

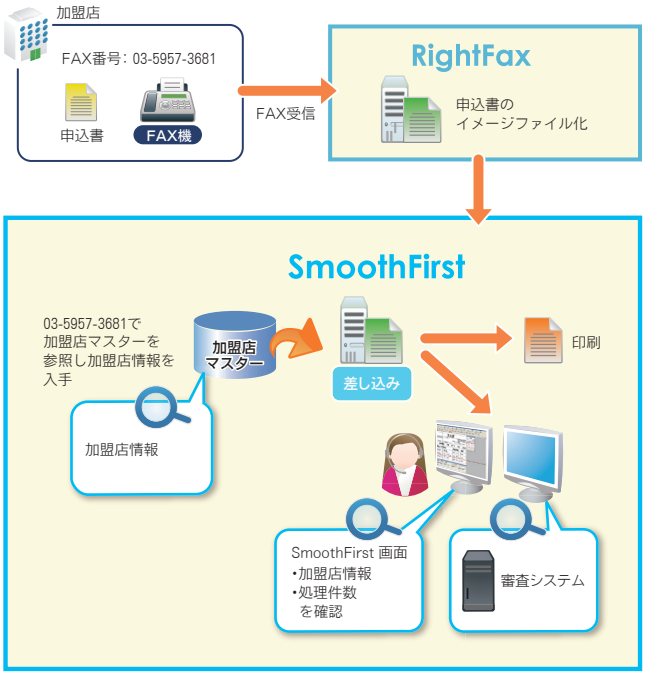
Q：当社製品を選択した経緯はどのようなものですか？

TeleForm から SmoothFirst に移行したのは、保守の期限が来たことが直接のきっかけですが、ちょうどそのころ、2つの業務の見直しを行っていました。1つは、申込件数を把握するため、届いたFAXの件数とプリントアウトされた件数を突き合わせる作業で、毎回手作業で行っていました。もう1つは、加盟店情報の差し込み印刷という作業です。これは、FAXのイメージと加盟店様の情報をセットにしてプリントアウトするというもので、毎回紙に印刷していました。両作業とも、手間と時間がかかるという問題意識を抱えていたころ、SmoothFirst の原型となる機能の試用をハンモックから提案いただきました。ちょうどサーバーも古くなっていましたので、これを機に一括でリプレイスしようということになりました。我々の業務上、FAXが届かないと仕事が進みませんし、何か障害が起こってからでは遅いです。TeleForm から

SmoothFirst への移行と共に、FAXサーバーもハンモックの RightFax に変更し、安定した運用ができることを目標にしました。リプレイス後は、FAX受信時の着信明細や処理ステータス、加盟店情報などがデジタル化されたため、紙に印刷して突き合わせる、という作業が不要になりました。

お客様がクレジットカードをお申し込みいただく際の審査も精査が必要ですが、実は加盟店様ごとに業務の進め方や案内方法も微妙に異なります。それらをきちんと把握しないまま業務を進めてしまうと、お客様に誤ったご案内をする結果になってしまいますので、細かい加盟店情報が掲載できる SmoothFirst は大変便利でした。

■ライフカード 申込書処理フロー



導入効果/期待する効果

年に一度の繁忙期を乗り越える大きな原動力に

Q：実際に導入された効果はいかがですか？

TeleForm を利用していたころ、申込書は自動印刷されオペレーターに渡されていました。そのため、FAX受信した件数とオペレーターが処理した件数を随時チェックする必要がありました。万が一、システムトラブルで印刷されていない申込書があったら販売店やお客様にご迷惑を掛けしてしまうからです。しかし、その作業には非常に手間がかかっていました。SmoothFirst 導入後は、1日の着信回数とプリントアウトの回数がすぐ表示されますので、突き合わせの時間は大幅に削減することができました。それだけではなく、FAX受信時の着信明細や着信明細ごとの業務処理ステータス、あるいはそれらの件数などが表示されますので、状況を一目で把握することができるようになりました。その他 SmoothFirst は、受信と同時にFAX番号をキーに加盟店マスターを参照し、注意事項などが含まれた情報がFAXの頭紙に印刷されるので、確認作業も含め審査申込業務が飛躍的に効率化できました。カードセンターは2月と3月が繁忙期で、この時期は普段よりも多くのお申し込みを受け付けます。しかし、SmoothFirst と RightFax の導入により問題なく対応できています。また、細かいところではありますが、プリンターが紙詰まりを起こした際にもう1度印刷ができるのは大きなメリットです。それまでは、お客様に再送してもらうしか方法がありませんでしたが、SmoothFirst から必要な申込書だけを指定して再印刷することができるようになりました。

今後の展開

FAXの自動返信機能を活用し業務負担の削減を目指す

Q：今後はどのような展開をお考えでしょうか？

着信したFAXに自動返信する機能が備わっているとお聞きしたので、その機能を活用したいです。当然、FAX誤送信対策には万全を期していますが、それなりの手間もかかっていますので自動返信できればかなりの業務負担が削減できると思います。

ユーザーデータ

ライフカード株式会社

創　　業：昭和27年10月27日
設　　立：平成22年7月29日
資 本 金：1億円

事業内容：クレジットカード事業、プリペイドカード事業、銀行ローン保証事業、保険代理店事業、その他付随業務
URL：http://www.lifecard.co.jp/

取材日:2016年5月13日

株式会社 ハンモック
〒169-0072 東京都新宿区大久保1-3-21 ルーシッドスクエア新宿イースト3F
TEL：03-5291-6121　FAX：03-5291-6122
E-mail：n_sales@hammock.co.jp　URL：https://www.hammock.jp

※製品の仕様は予告なしに変更する場合があります。最新情報はハンモックウェブサイトをご覧ください。記載された社名および商品名は、一般に各社の商標または登録商標です。
※掲載された導入企業様のご担当者様役職名等は取材日現在のものです。本カタログに記載された情報は初掲載時のものであり、閲覧される時点では変更されている可能性があることをご了承ください。