
CS向上の為のWebサイト「Century Net」 の構築事例

センチュリー・リーシング・システム株式会社

■ 執筆者Profile ■



田 辺 振一郎

1990年 センチュリー・リーシング・システム（株）入社
本社第一営業部営業第一課配属
1995年 京都支店営業課に異動
2000年 営業推進部 EC 推進課に異動
現在 サービス化推進部 EC 推進課に所属し、
EC の企画・構築を担当

■ 論文要旨 ■

リース会社は、物件導入時のファイナンサーとしての役割だけではなく、取引先のリース資産を長期間にわたり管理し、その物件情報を必要に応じて取引先に開示する業務が生ずる。今まではそのリース物件情報を営業担当者が紙ベースの帳票を取引先に提供したり、電話等の口頭で伝えるというのが慣例であった。

今回、富士通様の協力を得て CS 向上の為の Web サイト「Century Net」の開発に着手し、システムを構築し取引先にリリースすることができ、取引先からは概ね好評を得ている。

中でも、取引先がリースや割賦物件に対して社内管理番号をナンバリングできる機能を備え、その社内管理番号により照会や依頼申込をしたい物件情報を検索できる「管理番号設定・検索」機能は、取引先の要望を満たすものであり、CS の向上に大きな役割を果たしている。

■ 論文目次 ■

1. はじめに	《 3》
1. 1 当社概要	
1. 2 リース業界動向・当社内での問題点	
1. 3 CS向上ツールの必要性	
1. 4 インターネット取引技術の必要性	
2. 取引先に対するリース契約情報提供の現状と問題点	《 4》
2. 1 現状	
2. 2 問題点	
3. システム開発の経緯	《 4》
4. システム開発の目的・方針	《 5》
4. 1 目的	
4. 2 方針	
5. システムの概要	《 6》
5. 1 システム構成概要	
5. 2 サービス内容概要	
6. システム開発のポイントと効果	《 7》
6. 1 取引先とのコミュニケーション機能の充実	
6. 2 取引先独自の管理手法の共有化	
7. まとめ（今後の課題）	《 8》

■ 図表一覧 ■

図1 Century Netのシステム構成概要	《 6》
--------------------------------------	------

1. はじめに

1. 1 当社概要

当社は1969年7月設立、第一勧業銀行・伊藤忠商事・日本生命・朝日生命を主要株主とする総合リース会社である。国内18拠点をもち、全国展開を行っている。

1. 2 リース業界動向・当社内での問題点

昨今のリース業界は、景気低迷・企業の設備投資減による契約高の減少に加えて、主要リース物件であるコンピュータのダウンサイジングによる価格低下等の影響により、1契約当りの取扱額が低下しており、契約件数を増やして数をこなす営業スタイルに変わりつつある。契約件数の増加により、当然ながら営業担当者への事務処理等の負担が大きく、当社としても営業担当者の事務処理負担軽減が課題のひとつであった。

1. 3 CS向上ツールの必要性

当社では、先だって全国の取引先約2,000社に対してアンケートを実施した。その結果、リース料以外の切り口でリース会社選定要因の上位を占めたものは、「契約後のアフターフォローが良いこと」「取引先の要望にスピーディーに応えられること」といった付加的な要因がリース会社選定の大きな鍵を握っていることが判ったのである。

では、価格以外の付加的要因とは何があるのか、これは生産物としての商品を持たないリース会社にとってはたいへん難しい問題である。各営業担当者のサービスを向上させるだけでは属人的な要因が大きく現実的ではない。取引先の満足度（CS：Customer Satisfaction）を向上させるツールが早急に求められたのである。

1. 4 インターネット取引技術の必要性

当社では、取引先の満足度を向上させ、かつ営業担当者の事務処理負担を軽減させるツールはないものかと模索をはじめた。本システムのプロジェクトを立ち上げた2000年は、コンピュータの西暦2000年問題が終わったことに加え、規制緩和を背景に企業が新しい分野に取り組む動きが活発化する兆しが見え始めていた。米国に数年遅れているといわれた日本でもインターネット人口が爆発的に増加し、本格的なeコマース時代を迎えようとしていた。今やインターネットは、企業内のビジネス・プロセスを抜本的に見直し、ネットワークをベースにしたワークフローを実現、インターネットを介したeコマースが新たなビジネス・モデルを擁立しようとしていたのである。

当社では、インターネット技術を用いたリースシステムが取引先の満足度を向上させるものと確信した。また将来はリース取引のeコマース化がスタンダードなビジネススタイルとなることが予想されたため、現時点でその布石となるインターネットサービスシステムを早急に構築する必要があると考えたのである。

2. 取引先に対するリース契約情報提供の現状と問題点

2. 1 現状

インターネットサービスシステム導入前の取引先に対するリース情報提供の現状は、以下の通りであった。

- ① 取引先から既契約内容リストを要求された場合は、帳票を営業担当者が取引先に持参するか、営業担当者が作成した Excel シートを E-mail するかのどちらかの方法をとっている。
- ② 取引先は、個別の契約内容情報を入手する場合、当社の営業担当者に連絡を取り、契約内容を問い合わせるという方法が一般的である。
- ③ 取引先は、個別の契約内容を問い合わせる場合、当社が決めた契約番号を調べて問い合わせを行う必要がある。

2. 2 問題点

上記の現状に対して、以下の問題点があった。

- ① 契約内容リストについては、取引先の要望に応じて営業担当者が社内情報システム部に依頼して帳票作成を依頼したり、契約内容の Excel シートを作成する手間や時間が掛かり、非効率である。
- ② 営業担当者が不在の場合は、取引先が要求する正確な契約情報を伝えることができない可能性がある。
- ③ 取引先独自の管理番号がある場合でも、その管理番号で契約内容の問い合わせを行うことができない。

3. システム開発の経緯

当社のインターネットリースシステム「Century Net」（以下通称の“C-Net”という）は、基幹システムのリプレースを含めた次期システム構想の中の1システムであり、その実施時期は2002年度の予定をしていたが、リース資産管理業務の合理化・省力化に対する取引先のニーズが高まってきたことや、同業他社も同様のシステム開発を検討していることが予想されたことからそれに対抗してゆく必要性があり、次期システム構想に先駆けてのシステム構築となった。C-Netは、情報技術（IT）を利用した“CS（サービス提供）”及び“B to B（企業間取引）”の推進ツールであると位置づけている。

1999年頃からシステムの必用性が声として出始め、2000年4月に正式にC-Netの企画・システム構築を推進する部署である営業推進部 EC 推進課が社内組織上設けられた。取引先のニーズをより汲み取るべく EC 推進課員は直前まで営業を経験した2名で構成されていた為、システム開発に長けている情報システム部員2名を EC 推進課兼務とした。

2000年4月からシステム化の目的を明確にした上で、以前行った2,000社からのアンケート結果を元に社内及び取引先のニーズの取りまとめ・再確認作業に入り、必要なサービスの検討を実施した。

2000年5月から富士通様に協力をいただき、システム設計・開発に着手し、同年11月には取引先へリリースすることができた。企画段階で取引先のニーズを適確に把握し、しっかりしたシステムの目的・方針を立て、富士通SEの方とも常に話し合いの場を持ち、繰り返し問題解決を行った結果、短期間でのシステム開発を実現することができた。

4. システム開発の目的・方針

4.1 目的

当初 C-Net には様々な機能が要求されたが、優先して開発が求められる機能を“First Stage”と称し段階的な開発を行うことに決定した。“First Stage”のシステム開発の目的を以下の3点に絞った。

- ① 大手取引先のニーズに対応したサービス提供の為のツール。
- ② 優良取引先の新規開拓の為のツール。
- ③ 営業担当者の事務合理化・省力化の為のツール。

4.2 方針

システムの開発にあたっては、以下の方針をとった。

- ・ 同業他社に先駆けて、取引先への早期リリースを第一優先とする。
- ・ 操作を簡単にして、受け入れやすいシンプルな作りにする。
- ・ 次期システム構想を視野に入れたシステム構築とする。
- ・ 基幹システムとのデータ連携により、取引先が常に正確な契約データを閲覧できる様にする。
- ・ 見積依頼や各種申込の受付が可能で、当社営業担当者からの回答も可能にする。
- ・ 取引先が独自で行っている管理手法と共通の“ことば”での検索を可能にする。

5. システムの概要

5.1 システム構成概要

今回構築した C-Net は、基幹システム (GS8400) から月次で取引先・契約データをネットトリスサーバ (GP7000/F400R) に連携させ、インターネットを通じて取引先が ID・パスワードでログイン後に Web サーバ (GP7000/F200R) で契約データを閲覧してその内容をダウンロードしたり、各種依頼・申込をネットを介して行えるというシステムである。

C-Net のシステム構成概要を図 1 に示す。

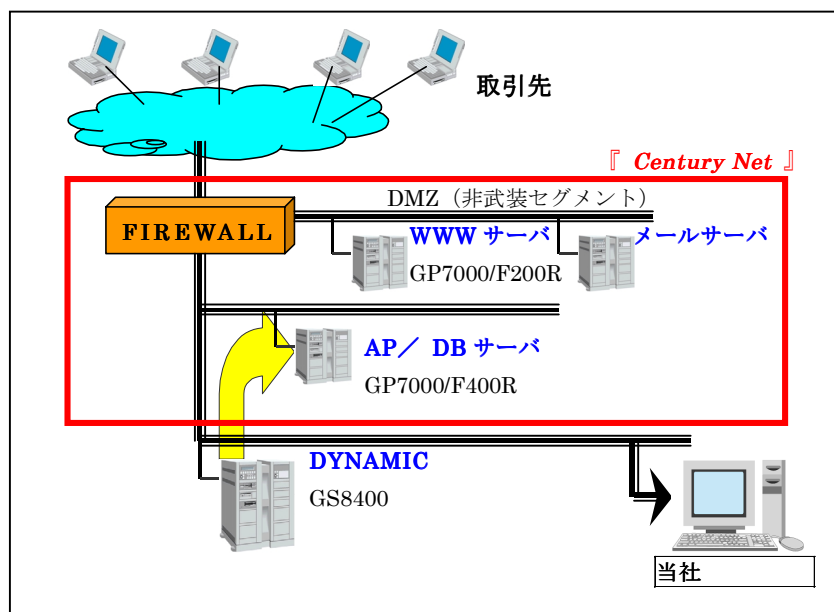


図 1 Century Net のシステム構成概要

5.2 サービス内容概要

今回構築した C-Net “First Stage” のサービス内容概要は以下の通りである。

- ① 契約内容照会
物件名・支払額・期間・残額・残回数等の契約内容照会や、既契約の設置場所・請求宛先の変更、中途解約の申込が可能。
- ② 請求書・口座振替通知書照会
取引先に書面で郵送している請求・口座振替明細が、請求書が届く前に照会が可能。
- ③ 支払予定照会
今後の支払展開表の照会が可能。
- ④ 会計注記情報照会
有価証券報告書等への記載時に必要となる会計注記情報レポートの照会が可能。
- ⑤ 見積依頼・契約申込
新規の見積依頼や見積一覧を表示し、依頼した見積の契約申込も可能。
- ⑥ 依頼内容照会
過去 C-Net を通して行った依頼・申込内容や回答状況の履歴の照会が可能。

⑦ 管理番号設定・検索機能

取引先独自の管理番号の登録や管理が可能。登録した管理番号を検索のキーとして、契約内容の照会や中途解約・設置場所変更依頼が可能。

⑧ 営業担当者への連絡・問い合わせ機能

ワンクリックで当社営業担当者へのメール連絡が可能。

各照会画面には、全てダウンロード機能を搭載し、取引先が自社管理用のフォーマットにデータを取り込んで加工することが可能である。

6. システム開発のポイントと効果

C-Net のシステム開発の中で、ポイントとなった点とその効果について2点に絞り説明を行う。

6. 1 取引先とのコミュニケーション機能の充実

今回、C-Net のシステム開発をするにあたって当初から心配された項目があった。それは、「取引先担当者と当社営業担当者とのコミュニケーションが薄れてしまうのではないか」という懸念である。

他の企業でも同じであると思うが、当社では「営業は足で稼ぐもの」という風潮があった。成績の良い営業担当者は、取引先の訪問件数も多いと言った具合である。確かに取引先の方でも「よく訪問してくれているから」という理由で案件を優先的に回してくれるという事例があるということも事実である。いわゆる“Face to Face”の営業活動が大切なことは十分理解はしているが、そこに営業担当者の無駄は無いのだろうか。

昨今、主として取引先の窓口となっている間接部門の人員は削減され、業務は多忙を極めており、少しでも事務の効率を図りたいというのが実情の様である。取引先も別の手段で正確にコミュニケーションが取れていれば、それに越したことは無いと考えるはずである。当社は、営業担当者がポイントを押えた訪問に注力する時間を作る為の、取引先とのコミュニケーションの手段としてC-Net をその代替ツールにしようと考えたのである。

C-Net では、C-Net 上での取引先からの依頼・申込事項（メールで営業担当者に届く）に対して、必ず営業担当者自ら回答等のリアクションを行う作りにした。営業担当者が不在の場合も考えて、CC で営業課長にもメールが届く様にした。特に見積依頼では、取引先からの見積依頼に対して営業担当者が見積を作成して C-Net 上に掲載し（取引先へは C-Net 上に見積が用意できたという通知のメールが届く）、再度取引先から見積に対する回答（契約申込等）を受けその回答に対する返事を C-Net で営業担当者が行うしくみになっている。またそのやり取りは、全て詳細に電子的保存されており、簡単に履歴の閲覧ができるのである。

この取引先とのコミュニケーション機能の充実により、現段階では目に見えて営業担当者の事務効率が上がったとは言えないが、長い目で見て必ずや効果が現れてくるものと思われる。

6. 2 取引先独自の管理手法の共有化

もうひとつのポイントは、取引先独自の管理手法を C-Net 上に登録して、契約内容の照会が可能になった点である。

今まで取引先は、契約内容を照会する場合、当社の契約番号を把握する必要があった。取引先は、契約番号が判らなければ、それを調べるという作業から始めなければならないという煩わしさがあった。C-Net の構築にあたり、当社では取引先が独自の管理番号でリースや割賦契約の管理をしている場合は、なんとか取引先の管理番号での契約内容検索ができないものかと考えたのである。

以前の当社であれば、その様なことは不可能であり、その種の要望は取引先の「わがまま」であると一蹴していたはずである。しかし今回はインターネットという不可能を可能にするツールがあった。富士通 SE の方とのミーティングを繰り返し、DB サーバに取引先管理番号 DB を設けることで問題は解決した。その概要は、既契約内容に付加的なフィールドを持たせ、取引先が自由に設定した「言葉」を検索のキーとして契約の内容検索ができたり、取引先が任意の抽出条件で契約内容の一覧表を作成したりすることができるというものである。例えば、リース契約を“物件設置場所”や“費用負担部署”毎にグループ分けし設定した管理番号（例；経理部＝K00 1～、総務部＝S00 1～、情報システム部＝J00 1～、etc.）を C-Net 上に登録することにより、その管理番号を利用して、それぞれのグループ（K, S, J）に含まれる契約をグループ毎にまとめて検索表示することが可能となったり、リース料やリース満了日、物件設置場所等の契約内容の照会や、設置場所変更や中途解約を行いたい対象契約の検索が瞬時に可能になるのである。つまり、C-Net 上では取引先のリース資産管理手法に合わせた独自の切り口での検索が可能になったのである。

また、この管理番号設定・検索機能の良いところは、取引先の複数の C-Net 利用者や当社営業担当者が同じ DB を共通で使用できる点にある。一人の利用者が管理番号の新規設定や修正を行うと、即座に DB も更新されることになり、DB の共有化を図ることを可能にしたのである。

本機能は、今回の C-Net “First Stage” のサービスの中でも一番頭を痛めた事項であり、その分「売り」の機能でもある。取引先からは、従来不可能であった管理手法を当社の Web で実現できたと歓喜の声をいただいている。当社は、この機能についてビジネスモデル特許を出願中（出願番号：特願 2000-312266）である。

7. まとめ（今後の課題）

2000 年 11 月に取引先にリリースした C-Net は、現在約 700 社の取引先の 2,000 人以上の利用者の方にご利用いただき概ね好評を得ている。

冒頭に記載した通り、リース会社は価格以外の競争力を持ち辛い業務形態ではあったが、本システムにより契約後のアフターフォローを行うことができ、取引先の囲い込みという点で大きな役割を果たしている。

現在、本年 10 月を取引先へのリリースを目標として C-Net “Second Stage” を同じく富士通様と共同ワークで開発中である。本年 4 月に法整備された電子署名・認証法に対応したシステム開発等今後も課題は多いが、その分広がりが大きく構想は絶えない。今後も取

引先のニーズを的確に捉えて、C-Net のレベルアップを随時図り、契約書の電子化や EDI 取引についても、パートナーである富士通様の協力を得て積極的に構築して行く所存である。

参考文献

[1] アーサーアンダーセン：“図解 e ビジネス”，東洋経済新報社，2000.3