

“次世代”担う課金ソリューションで コンバージェスが日本市場開拓を本格化

固定・携帯電話、ISP、CATVなどの通信事業者向けの課金・カスタマーケアサービスで世界をリードする米コンバージェス社が、日本市場での本格展開を開始した。同社が提供する課金ソリューションは迅速なサービス展開を可能にするだけでなく、TCO(Total Cost Ownership)削減にも貢献し、各種通信事業者の次世代ビジネスを強力にバックアップする。

通信業界では、ネットワークの進化や新規事業者の参入によって、厳しい競争環境を余儀なくされている。各社は他社との差別化要素として、サービスメニューや料金プラン、さらにコンテンツやコマースと融合させた付加価値の推進に力を注ぎ始めている。

こうした中で、大きな課題となってきたのが、複雑化する課金・請求業務をどう効率化するかだ。そこで、迅速なサービス展開を実現しつつ、より業務負担を軽減できる課金システムが求められるようになってきている。

米国オハイオ州シンシナティに本社を構えるコンバージェス社は、1983年の設立以来、各種通信事業者向けの課金システムおよびカスタマーケア事業を20年にわたり手がけてきた世界的なリーディング企業。米国ではワイヤレス事業者向けの課金業務で約40%、CATV事業者向けで約30%のシェアを獲得。現在約4万4000人のスタッフを擁し、40カ国以上でサービスを展開する。課金業務においては年間5億4500万円の請求書発行、コンタクトセンターでのアウトソーシングサービスでは20以上の言語による年間6億

2000万件超の顧客対応をこなしている。

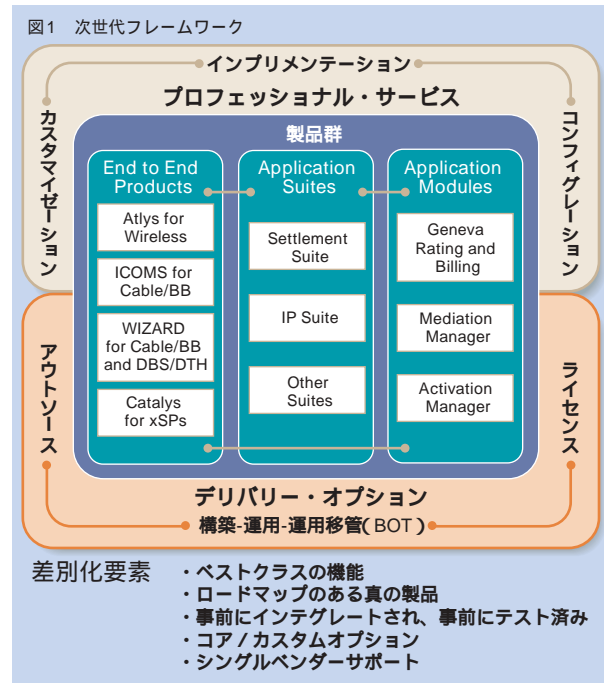
3層の製品群で 多様なニーズに応える

ワールドワイドで高い実績をあげている理由の1つは、同社が標榜する「クオリティ・プロバイダー」という言葉に表れている。すなわち高品質な製品・サービスの提供に向けた弛まぬ努力が高く評価されているということだ。特に、課金システム製品の開発には年間1億ドルを投資し、マーケットの要求に的確に応えるソリューションを確立している。

その特徴は、「次世代フレームワーク」と名付けたポートフォリオに基づき、以下のような3層の製品ラインを揃えた点にある。

Application Modules
コンフィグレーション可能なベストクラス

のレーティングと課金を実現する「Geneva」など3製品
Application Suites
課金、加入者プロビジョニング、リアルタイムメディエーションを組み合わせた「IP Suite」など
End to End Products
ワイヤレス事業者向けの課金およびカスタマーケアソリューション「Atlys」、CATVや衛星のプロバイダーに向けた「WIZARD」など4製品



コンバージェス・ブロードバンド・ジャパン

- PART 1 会社紹介
課金システムで世界をリードするコンバージェスの概要
- PART 2 製品紹介
コンバージェスが提供する「次世代フレームワーク」の魅力
- PART 3 ユーザー事例
実例が示すコンバージェス製品の導入効果

こうした製品群をベースに、個々の要望に応じてコンフィグレーション、インプリメント、カスタマイズを行う「プロフェッショナルサービス」も提供する。

さらに、その提供形態についてもライセンス販売、BOT(Build, Operate and Transfer: 構築・運用・運用移管)アウトソーシングと、柔軟に対応できる仕組みを整えている。

カスタマーケアの コスト削減にも効果

同社の課金ソリューションは、通信事業者に対してTCO削減という経済的効果ももたらす。コンバージェス社インターナショナル部門のステファン・ロバートソン社長は、「独自にシステム開発した場合と比べると、5年程度のスパンではバージョンアップや機能拡張、請求書出力等にかかる費用も含め約40%のコスト削減が期待できます」と説明する。

1つのモデルケースを見てみよう。加入者1000万人超を抱え、次世代サービスの提供も開始したワイヤレス事業者A社は、いくつかの吸収合併により複数の課金・カスタマーケアシ

ステムが混在した状況。カスタマーサービスには約2万人のスタッフを配置している。A社は、既存システムの見直しに合わせて、コンバージェス社の「Atlys」を導入し、シンプルなGUI、柔軟な機能拡張性を有する単一の課金プラットフォームを構築した。

これによって、以下のような導入効果が表れた。

システム開発や請求書出力等にかかるコストが40%削減された
カスタマーからの問い合わせに対する対応時間が平均で35秒短縮。コスト換算では10%の削減となった
Webによる「セルフケア」の利用が増えたことで、スタッフの対応時間=作業コストが5%削減された
レーティングと加入者情報をリアルタイムに把握できるようになったことで、スタッフからカスタマーへのコールバックが大幅に減り、発信通話数が最大で5%削減された
迅速なサービス展開とカスタマーサービス向上を実現したことで、加入者あたりの平均収益(ARPU)の増加、加入者の増加にもつながった
このように、コンバージェス社のソリューションは、直接コストだけでなく



間接コストの低減、さらにプラスアルファの増収効果も生み出している。

サービス分野ごとに パートナー作りを推進

コンバージェス社は、2001年12月に日本法人コンバージェス・ブロードバンド・ジャパンを設立、本格的なビジネス展開を開始した。2002年2月には、CATV事業統括会社(MSO)のメディアアットィ・コミュニケーションズに課金システムを含むトータルなシステムのアウトソース・サービスを開始している。

世界に先駆けて3Gサービスを立ち上げた携帯電話やブロードバンド環境が急速に進む固定系サービス等々、日本の通信業界は今まさに新局面を迎え、事業者間の競争も激しさを増している。さらに、ロバートソン社長は、「通信事業者の間では、既存システムのレベルアップに際して、パッケージ製品を利用しようという気運が高まっています」という。同社にとってはまさに絶好のチャンスというわけ。

コンバージェス・ブロードバンド・ジャパンでは今後、移動体、固定系、ISP、CATV等々事業分野ごとに、SIなどのパートナーシップ作りを進めることで、拡張体制の整備・強化を図っていく考え。

