

タブレット端末を利用した「カード入会受付業務サービス」を井筒屋ウィズカードに提供

NECは、信販クレジットカード総合サービス「マルチ・ファンクション・クレジットサービス（以下、MCS）」において、タブレット端末を利用した「カード入会受付業務サービス」を、井筒屋ウィズカードの協力のもと開発し、同社へ提供した。MCSは、クレジットカード業務における「申込」「審査」「貸付」「顧客取引」「債権管理」の各フローで必要となる機能をクラウドサービスで提供するものだ。「カード入会受付業務サービス」は、MCSのサービスメニューの1つで、店頭でのクレジットカード入会申込における商品・利用規約の説明、お客様による同意確認、申込記入、仮審査までをタブレット端末で実現するサービスで、自社構築型とクラウドサービス型の両方で提供可能だ。

井筒屋ウィズカードは、本サービスを自社構築型で導入し、井筒屋百貨店のウィズカードカウンターにおいて、クレジットカード入会時の商品・利用規約の説明や同意確認を行う。端末には、NEC製の10.1型Android搭載タブレット端末「LifeTouch L」ビジネス向けモデルを採用している。井筒屋ウィズカードでは、本サービスの導入により、新人からベテランまで様々な従業員が、均質で迅速なカード受付業務を遂行することが可能となる。また、タブレット端末の利用画面は視覚的にもわかりやすく、高齢のお客様でも容易に操作ができ、お客様サービスの向上にもつながる。

百貨店やスーパーでは、特にキャンペーンなどでカード入会申込が集中する際、受付担当者が不足することが多く、お客様対応の迅速化が課題となっている。「カード入会受付業務サービス」は、これまで窓口担当者がお客様へ個別に実施していた注意事項や契約内容の確認を、お客様自身がタブレット端末を利用して実施できる

ため、お客様の待ち時間を短縮できる。また、注意事項の確認時や申込記入時には、タブレット端末上で確認有無や入力内容のチェックが随時行われるため、お客様は必要事項の確認・記入漏れを防ぐことが可能になる。さらに、端末に入力された情報はそのまま審査システムへ送信され、審査業務の迅速化にもつながる。

NECは、本サービスを百貨店やスーパーなどカードサービスを提供する小売業などへ拡販し、今後3年間で20社への提供を目指していく。

「カード入会受付業務サービス」の主な特長は次のとおり。

◆**店頭でのカードの申込に関する一連の業務を自動化し、迅速なお客様対応を実現**：①入会申込における商品・利用規約の説明、お客様による同意確認、申込記入、仮審査までをタブレット端末で実現。②注意事項の確認や入力内容のチェックがタブレット端末上で随時行われるため、必要事項の確認・記入漏れを防ぐことが可能。③これまでは窓口担当者が手書きの申込書から都度、審査システムへデータを入力していたが、本サービスでは、端末に入力された情報はそのまま審査システムへ送信されるため、入力ミスや入力漏れを回避。

◆**利便性が高く、セキュリティの確保も実現**：①タブレット端末1台で申込受付ができるため、設置場所を選ばず、繁忙期の対応も容易に実現。②アプリケーションを更新するだけで表示コンテンツの変更が可能。③秘匿性の高い情報はマスク機能により非表示。④端末上にはデータを残さないため、万一の紛失・盗難の際も情報漏洩リスクを回避。

NEC 第三金融ソリューション事業部
TEL：06-6945-3285