

# パッケージとアウトソーシングで市場攻略 新生CSGが提供する課金ソリューション

ルーセント・テクノロジーのビルディング事業の買収により世界最大の課金システムベンダーとなったCSGシステムズが、ブロードバンド、IP化に伴う国内通信キャリアのさまざまな課金ニーズに対応するため本格的な活動を開始した。本コーナーでは、3回にわたりCSGシステムズが提供するソリューションの全容を明らかにしていく。第1回目は、新生CSGシステムズの概要とそのビジネスコンセプトを紹介していく。

CATV/衛星放送事業者向け課金・顧客管理ソリューションのトップベンダーであるCSGシステムズ(本社：米国コロラド州デンバー)は、今年2月、ルーセント・テクノロジーのビルディング&カスタマーケア事業「LucentBCC/Kenan」の買収を完了し、世界最大のビルディング&カスタマーケアベンダーのポジションを獲得した。

CSGシステムズは、今回の買収によって、世界約40カ国におよぶグローバルなサポート体制に加え、放送分野をはじめ先進IPサービス、次世代移动通信、固定網通信等を包括したあらゆる通信分野に対応する課金・顧客管理ソリューションを揃え、ブロードバンド化

が進む通信市場に対して最先端の課金ソリューションの本格展開を図っていく。

## アウトソーシングビジネスで高実績

これまでCSGシステムズは、米国を中心にCATV/衛星放送事業者等向けのビルディング&カスタマーケアの分野で高い実績をあげてきた。主要な顧客としてAOLタイムワナーやAT&Tブロードバンド、ディレクTV等数多くの優良企業を抱えている。

同社が展開するソリューションの特徴は、課金・顧客管理システムの提供を行うだけでなく、アウトソーシングサービスの実施により、システムの運用もサポートしている点にある。

CSGジャパン株式会社 Infomercial  
全3回シリーズ

- PART 1 戦略的ビルディング・ソリューション
- PART 2 統合メディエーション・プラットフォーム
- PART 3 マルチビジネス・ビルディング・ソリューション

CSGシステムズの野澤裕ディレクターは、「私どものカスタマーサポートセンターをASP的に利用してもらうほか、ユーザー側のコンタクトセンターに対して、課金システムや人的リソースを提供している。そこでは、ユーザーとともに業務を推進していく中で、日々、業務の改善提案を行うだけでなく、セールスプロモーションをはじめとした、加入者増を促進するようなコンサルティング業務も進めている」と語る。

一方、Kenanの課金プラットフォームはキャリアグレードのシステムであり、小規模から大規模加入規模まで、あらゆるサービスを1つのアーキテクチャで対応できることが大きな強みになっている。

さらに、サービス利用情報を収集・加工する「CSG Data Mediation」をはじめ、多様な料金計算を行う「Kenan Rating Server」、コンテンツサービス等の事業者間精算などのマルチ・ビジネスモデルに対応する「Kenan/Revenue Settlements」等、あらゆる課金業務に対応する多彩な製品ラインナップが揃えられている。

これらの優れた製品群と、市場で高

い実績を有するアウトソーシングサービスが融合したことで、他社にない画期的な課金ソリューションの展開が可能となっている。

## IPサービスの先端市場を攻略

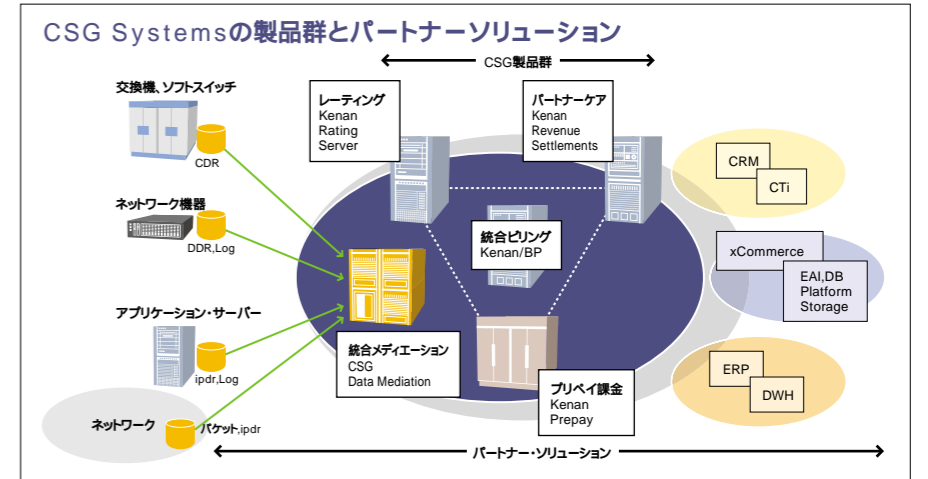
CSGシステムズは、日本法人「CSGジャパン」を設立し、日本市場に対して本格的な攻勢をかけていく構えだ。

野澤ディレクターは、「次世代課金システムの導入は北アジアがスタート地点になると予想している。日本や韓国において次世代携帯電話サービスや、ブロードバンド化の進展による先進的なIPサービスがいち早く登場してきているためだ。今年から来年にかけて北アジア系の地域でのビジネスを拡大させていく計画」と語る。

国内キャリアでは、最先端のIPサービスを提供していくにあたり、サービスの迅速な市場投入が急務となっている。ここでは柔軟かつ将来性に優れた課金システムの構築も重要な要件としてあげられている。

しかし、従来の国内キャリアの課金システムは、カスタムメイドによって開発されたものがほとんど。そのため、新しいサービスが登場するたびに、既存のシステムの改修を行わなければならない。これでは、サービスの迅速な展開が行えず、競合他社に対する優位性を確保することが困難となる。

こうした課題に対してCSGシステムズでは、拡張性と柔軟性に富むパッケージ・ソフトウェアベースのソリューションを提供している。野澤ディレクターは、



「私どもが提供するパッケージソフトウェアベースのソリューションを導入していただくことで、新サービスの追加や割引プランの導入が簡単に行える」と強調する。

一方、新興キャリア、サービスプロバイダー向けには、従来から高い実績を積んできているアウトソーシングビジネスの展開も進めていく計画だ。

CSGシステムズでは、これらのソリューションを国内市場に対して販売していくにあたって、ダイレクトタッチによるセールスを継続していくほか、システムインテグレーターや、アプリケーションベンダーとのコラボレーションビジネスを拡大していくという。これにより課金システムを中心とした多様な付加価値サービスの実現が可能となる。

## 求められる戦略的課金システム

従来、課金・顧客管理システムは、業務を支援する基幹系システムという位置付けだった。しかし、最近では経営を左右する戦略的なソリューションへとその方向性を大きく変えつつある。

例えば、収益を拡大するための「プロモーション」や「ディスカウントプラン」などが重要となっている。具体的には、キャンペーン期間中に契約したユーザーには料金を期間限定で無料にする、複数サービスを利用しているユーザーは料金を割り引きにすることで加入促進をはかる、というものだ。こうしたプランを実現するためには柔軟性の高い課金システムが必要となる。まさにパッケージベースの課金・顧客管理システムがうってつけというわけだ。

さらにCSGシステムズは、こうしたプロモーションやディスカウントプランの展開についても、製品提供だけでなく、ノウハウの授受やコンサルティングも展開、キャリアのビジネスを強力にバックアップしていく。

機能性に優れたパッケージ製品群と、付加価値サービスを提供するコンサルティング、そして、実績の高いアウトソーシングモデルを軸に、CSGシステムズによって、キャリアが求める「収益を向上させる」課金・顧客管理システムの構築が実現されそうだ。AD

