

通信・放送事業者の新サービスと課金業務を強力に支援 CSG ジャパンが革新的な製品ソリューション群を投入

ブロードバンド、IP化や3G携帯電話等の急速な普及に伴い、キャリア、ISPのサービス提供を根幹から支える課金・顧客管理システムにも、高い柔軟性と拡張性が求められている。CSG ジャパンでは、今回、トータル・ソリューション群を投入、事業者のサービス提供を強力にバックアップする構えだ。

CSGの新しいソリューション群では、通信・放送事業者等の今後のサービス展開、さらには効率の良い加入者サービスを念頭に、大きな変革が加えられている。

これは、同社がこれまで以上に積極的に、そして率先して事業者のビジネスを支援して行くというスタンスを取り始めたことの表れである。

その1つが、顧客管理系(フロント・エンド)の強化である。

現在の通信・放送事業者は、市場での熾烈な競争にさらされているが、こうした中で、差別化の要素の1つとして、加入者に対するサービスの向上が挙げられる。新規顧客の獲得に必要なコストが、既存顧客のつなぎとめに要するコストに比べて、はるかに高いということは、一般的

によく知られているところである。

そこで、CSGでは、顧客管理向けのフロント・エンド・モジュール(Customer Center)や、インターネットやワイヤレス機器を通してセルフケアとEBPP(Electronic Bill Presentment and Payment: 電子請求書の提示と支払い)の機能を提供する製品(CSG™ Total Care)さらには「CSG ProfitNow!®」という、既存加入者のつなぎとめと利益率の向上に効果を発揮するモジュールを投入した。

中でもProfitNow!®は、高度な統計的手法を取り入れた製品であり、解約の恐れのある顧客を洗い出す(解約防止モジュール)とともに、追加サービス購入の可能性の高い顧客を選び出す(利益率モジュール)

ための支援を行う製品である。

すでに導入された海外の事業者の例では、両モジュールともに、めざましい成果を上げていることが報告されている。

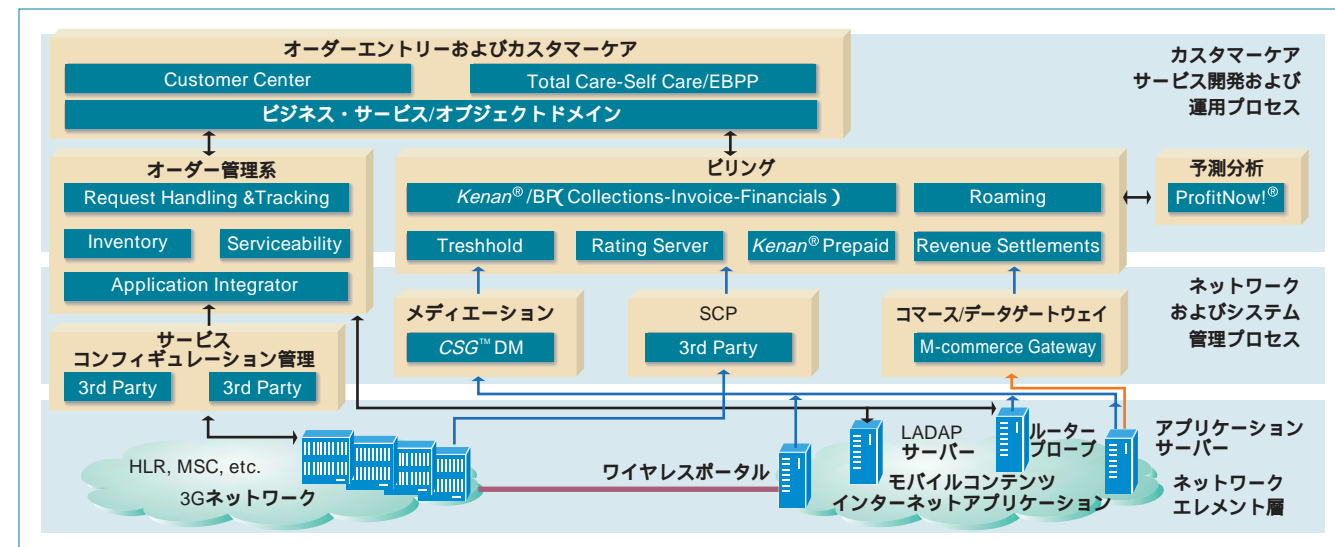
オーダー管理でも製品強化

2つ目の強化部分は、オーダー管理系である。

オーダー管理系は、大きく分けて4つのモジュール(下図参照)から構成されており、加入者の要望を受け取った時点から、サービスの開始、そして課金の開始までを管理する。

本管理系には、開通時の工程管理といったモジュールも含まれており、顧客からの問い合わせに対しても、即座にその時点での進捗状況を回

図 CSGのトータルソリューションの概要



答することができるようになる。また、間近に迫っているCATVのデジタル化に際しても、CATV事業者を強力に支援して行くことになる。

さらに3つ目としては、プリペイド機能の強化(CSG Kenan® Prepaid)と「CSG Kenan® Revenue Settlements」の投入があげられる。

プリペイドのモジュールは、「CSG Kenan®/BP」との組合せにより、ポストペイとプリペイ後払いと前払い)とのハイブリッド環境を実現する。

実際、すでに導入されている海外の通信事業者では、加入者がサービスごとに支払い方法が選択できるという、これまでの課金システムでは考えられなかったような先進的な機能を提供し、通信事業者だけでなく、サービスを受ける加入者側からも好評を博している。

「例えば携帯電話で、月額基本料金と国内通話は後払いで、国際通話やコンテンツのダウンロードといったサービスはプリペイドで、といったように、加入者自身がサービスごとに支払い方法の選択をすることが可能になる。」と、CSGジャパンの滑孝和ディレクターは語っている。

Revenue Settlementsは、コンテンツプロバイダ、営業代理店、工事業者といったパートナーとの関係を管理するとともに、それらパートナーとの間で、イベントあるいは従量に基づいて精算処理を行うためのシステムである。

近年特に複雑化してきている営業代理店との関係管理や精算処理には、最適の製品である。

もちろん、従来の製品であるCSG Kenan®/BPやCSG™ Data

Mediationといった製品でも、機能強化や性能のアップといった改良が加えられており、通信・放送事業者に対する万全な支援体制を整えている。

柔軟な拡張性で開発コスト削減

ここで、これまでの課金・顧客管理系システムを振り返って見ることにしよう。

従来の課金・顧客管理システムは、ほとんどがオーダーメイドによるカスタム開発であり、新規サービスを開始するには追加のシステム開発が必要であった。

そのため、新規サービスの開始ごとに追加のコストが発生してしまうだけでなく、新規サービスを迅速に市場に投入することができなくなり、競合他社に対する優位性を確保できなくなってしまう恐れがあった。

一方CSGの製品群は、単一のプラットフォームで複数のサービスに対応することができることを特長としている。つまり、新規サービスの投入に際しても、迅速かつ柔軟な対応が可能ということである。

この部分だけを見ても、CSGの製品を導入するメリットは計り知れないものがある。実際、世界中のユーザー事例で見ると、実に150種以上というサービスをサポートしている。

また、割引引きについても柔軟な対応が可能であるため、ある日突然導入された競合他社のキャンペーンや割引引きプランに対しても、即座に対応できるところがCSGの製品の強みである。CSGジャパンの松川智彦テクニカルコンサルタントマネー

ジャーは、「課金管理をはじめ、オーダー管理、メディエーション、カスタマーケア等、キャリア、ISPが一連の業務を効率良く進めるために必要なシステムをトータルでサポートしているので、プリインテグレーションにより開発コストを削減できるとともに、迅速なサービス提供が可能になる」と強調する。

もちろん、同社の製品群は自由に組み合わせる利用できるとともに、既存の課金システムとの連携も行えるため、サービス提供計画やニーズに応じて随時導入、拡張させていくことも可能だ。

CSG ジャパンは、顧客ニーズに対応する多彩で先進的な製品ラインナップに加え、通信市場で20年以上にわたり課金システムを手掛けてきた経験と実績に基づくノウハウを最大の強みとしている。

導入前のコンサルティングや教育、保守サポート等の支援サービスにも、そのノウハウが全面的に生かされている。これは、40ヶ国以上265社以上のユーザーを獲得していること、海外市場調査会社であるフロスト&サリバンをはじめとする第三者機関からの数々の受賞が物語っている。

滑ディレクターは、「単なる製品提供だけでなく、お客様のビジネスを理解し、その上でお客様に最も適したシステム提案ができること、それがCSGの強みです」と自信を見せる。

お問い合わせ先
CSG ジャパン株式会社
東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー30階S
TEL: 03-5326-3006(代)
E-mail: japan_info@csgsystems.com
URL: http://www.csgsystems.com/