

QuickCRM は、  
当社の債権回収業務の遂行において  
品質向上及び業務効率化に  
不可欠なツールです。

#### 納入製品

- QuickCRM (インバウンド) クラウド版
- QuickeDialer (アウトバウンド) クラウド版



写真右から 株式会社ベルーナ 磯孝之様 / 成田恵様  
株式会社 MIT システム研究所 渡辺 勲

#### 株式会社ベルーナ



「お客様の衣食住遊を豊かにする」という経営理念の下、1968年の創業以来、「顧客志向・顧客密着」を合言葉に、通信販売を中心として、多様なサービスを展開。

現在は多角的な事業活動を通じて、お客様の生活と幸せの向上に貢献できる企業を目指すポートフォリオ経営を指向。

それぞれの事業が一つ一つの柱として、成長性、収益性に貢献するだけでなく、事業間の相乗効果を発揮し、新たな価値を生み出す。

#### ベルーナ様が QuickCRM を 導入した背景を教えてください。

督促業務における当社の運用ルールや  
業務フローへの適応性など、さまざまな要件に柔軟に  
マッチする QuickCRM の導入を決定しました。

##### 磯様：

従来使用していたオートコールシステムの保守期限を契機に、現行システムのバージョンアップを進めていくのか、それとも新システムを導入するのか、比較検討を行いました。フレキシビリティ（当社の運用ルールや業務フローへの適応性）／システムの適合性／費用面などを考慮し、もっとも要件にマッチしたツールとして、2021年7月に QuickCRM を選択・導入いたしました。

#### QuickCRM 導入後の具体的な効果について 教えてください。

利便性向上により、後処理時間は 10%以上の  
改善効果が得られました。

##### 磯様：

債権回収の難易度が高くなってきている中で QuickCRM を導入後、回収率（金額）は約 1.7%向上しその数字を維持できています。お客様対応時における情報参照・交渉内容入力やオペレータの状況確認などの管理業務においても柔軟なカスタマイズが可能で業務の品質



株式会社ベルーナ  
情報システム本部 IT 企画室 参事

磯孝之様

向上に効果がありました。また、利便性向上により後処理時間は 10%以上の改善となりました。

システム面では、従来のオートコールシステムで使用していたオペレーション専用画面に類似したレイアウトでシステム構築いただいたため、業務移行の影響も最小限に抑え、混乱なく運用を開始することができました。

#### QuickCRM の導入にあたって 苦労した点がありますか？

基幹システムへのデータ連携について API 等のデータ連携ができなかったが専用ツールを MIT システム研究所が作成することでリアルタイムのデータ連携が可能に。

##### 磯様：

苦労した点として、主に 2 点ありました。

1 点目は、オペレーション画面でのデータ読み込み速度です。  
従来システムがオンプレだったため社内ネットワークでのデータ連

携であったが、QuickCRM はクラウドとなるため、オペレーション画面でのお客様情報の読み込み速度が、目標時間に達するまで試行錯誤を重ねて調整を進めました。

2点目は、当社基幹システムへのリアルタイムデータ連携が容易ではなかったことです。

自動架電によるお客様との交渉履歴を基幹システムへリアルタイムにデータ連携し、お客様対応部門への全体共有として活用しております。API 等でのデータ連携ができなかったため、御社にて専用ツールを作成していただき、ほぼリアルタイムにデータ連携できるように構築していただきました。

## QuickCRM の導入後の現場の管理者、オペレーターの方々の変化や影響はありましたか？

債権情報管理の精度が向上し、  
ローコストオペレーション推進の軸ができました。

成田様：

債権情報管理の精度向上によりお客様との交渉を迅速且つ的確に行えるようになりました。これにより生産性の向上・回収率向上に繋がりが延いては各人の業務に対するコミットメント向上を促すこととなりました。このシナジー効果はローコストオペレーション推進の軸となり職場の活性化をもたらしています。



株式会社ベルーナ  
カスタマーサービス本部  
オーダーサポート部  
クレジットコントロール チーフ

成田 恵 様

## QuickCRM でよく使う機能、優れているという機能は何でしょうか？

参照機能やモニタリング機能により、  
さらに高度な業務効率化を実現しています。

成田様：

アウトバンドにおけるお客様対応時の参照機能・業務進捗や各オペレーターの状況確認もモニタリング機能を付加していただいたことでの確におこなえるようになりました。

## その他機能面以外でも、現場や営業対応などで優れていると思う点がありますか？

安定運用に向けて些細なことでも相談し、  
一緒に考えていただいています。

成田様：

アパレル・雑貨部門ではシニア層のお客様も多く、近年ではスマートフォンの普及により SMS やメールでのご連絡も行ってはおりますが、電話での対応が必要なお客様も一定数いらっしゃいます。QuickCRM は条件毎に抽出したお客様に自動的に架電し、待機者がコールを待つ必要がなく架け間違える事ありません。電話でのお支払いの確認や促しを行うことにより、早期回収を意識しお客様の状況に合わせ貸倒れ削減に取り組んでいます。安定運用できるよう些細な事でも相談に乗って頂いたり、一緒に考えて下さったりと様々な面でサポートしていただいておりますので、引き続き一緒に成長できればと思います。

## 今後の御社の事業、コンタクトセンター運営・管理において目指しているところをお聞かせください。

顧客満足度の更なる向上を図るとともに、オペレーターの  
負荷を最小限に抑えた職場環境を目指します。

磯様 成田様：

お客様ごとに応じた対応を行うことで、顧客満足度の更なる向上を図るとともに、オペレーターの負荷を最小限に抑える為に職場環境を整えていくこと。これにより、業務遂行上の各プロセスにおける品質及び効率の向上を目指していきます。

(2024年 8月取材)