

CASE STUDY

# SOUTH CAROLINA FEDERAL CREDIT UNION

将来のさらなる成長に向けて





## 顧客概要

米国で上位 100 行の信用組合の 1 行

1936 年 に Charleston Naval Shipyard Credit Union として創業

10 億米ドルの資金量、14 万 8 千人の組合員を誇り、23 支店を全国に展開

## 業界

金融サービス

## APTEAN ソリューション

Onyx

## 課題

- 既存のデータ処理インフラの能力を超えて成長している
- 重要組合員のニーズに効率良く応えるために組合員情報を取得、編成、統合、共有利用することが強く要求されている
- 各組合員の情報が複数のシステム上に散在している
- 高いサービスレベルを提供するために各組合員のすべての取引情報を支店のサービススタッフが容易に検索することができない

## 投資効果の概要

- 販売およびサービスに関するすべての対応を 1 つのシステムで管理
- それぞれの会員の口座、貸付、住宅ローン、クレジットカードの明細を 1 つの画面に表示
- 個人会員に対して家計明細を表示
- 会員に関連する承認前情報を管理し、表示
- 商品やサービスの「Next best」を特定
- 問い合わせがあると、CTI インテグレーションによって即座に会員の詳細情報が表示され、対応可能

South Carolina Federal は 1936 年に Charleston Naval Shipyard Credit Union として設立されました。設立以来順調に会員数を増やし、現在は 10 億ドル以上の資産、14 万 8,000 人以上の会員、23 ヶ所の事業拠点を有する信用組合に成長しています。

## 会員サービスのためのテクノロジー

South Carolina Federal は IT テクノロジーを積極的に取り入れ、会員に優れたサービスを提供してきました。1970 年当時、同組合はサウスカロライナ州で月次口座明細書を発行する唯一の信用組合でした。また同じ 70 年代には 24

時間のフリーダイヤルサービス、80年代には24時間365日対応のテレフォンバンキング、2000年には現在の標準である24時間の個人向けオンラインバンキングを提供してきました。2002年には、2万2,000人の会員がインターネットを介して口座にアクセスしています。

South Carolina Federalは常に新しいテクノロジーを導入してきたにもかかわらず、21世紀に入っても会員データ管理システムは古いままでした。一方で、更なるニーズに応えるために、会員情報の入手、整理、統合、活用をより効率的に行う必要を強く感じていました。優れたサービスを提供するには会員との関係を全体的に把握する必要がありましたが、住宅ローン、預金、クレジットカードなどの情報は多数のシステムに分散していたため、簡単に確認することができませんでした。

CIOのBonnie Ciuffo氏は、South Carolina Federalのすべてのデータを統合し、会員との接点である多数の担当者に一貫性のある情報を提供することが重要であると認識していました。そのためには、新しい情報インフラのバックボーンとして堅牢なMember Relationship Management (MRM) システムが必要でした。同時に、電話、ATM、インターネット、あるいは窓口におけるすべての対応を管理するシステムも必要でした。Ciuffo氏はまた、会員サービスの目標を達成するには、組織構造の改革と発想の転換が不可欠であると考えていました。つまり、MRMと革新的なテクノロジーに求められたことは、顧客サービスプロセスとそれに伴う職務責任の改革でした。

## 将来への準備

South Carolina Federalの会員に適切な商品を提供し、すべてのサービスを最大限に活用してもらうには、支店の担当者を販売指向へと革新することが求められました。職務が見直され、それにとまなう教育が行われ、一部のスタッフに対しては配置転換が実施されました。

会員サービスの新しい形を確立するために、Ciuffo氏はチームを結成し、現在の状況と要件を明確化し、情報主体の新しい環境を構築するためのシステムを選択しました。1週間を費やしてベンダーの提案を慎重に検討し、どのベンダーがSouth Carolina Federalの要件を確実に理解しており、テクノロジーやノウハウなどの「資質」を持っているかを判断しました。

Ciuffo氏は次のように述べています。「ONYX CRMの提案を初日に検討しました。非常に的確な提案であり、それ以上のもの

を要求する必要はありませんでした。」South Carolina Federalは、当然他の提案も詳細に検討しましたが、いずれの提案も将来の情報インフラ構想の実現を確認できるものではありませんでした。「アプティアンはどうすればSouth Carolina Federalのニーズを満たすことができるかを確かに理解していました。」と、Ciuffo氏はその時の印象を述べています。

## 「SPECTACULAR」な統合

アプティアンのONYX CRMが選択されると、プロフェッショナルサービスチームは直ちに要件の収集と設計に着手しました。最大の問題は、会員の完全なプロフィールを各担当者にリアルタイムに提供できるよう、異種システムを統合することでした。主要な統合は第1フェーズで完了し、Account Desk、Branch Suite、Summit、Raddonなどの異種システムのすべての情報が、ONYX CRMのインターフェースにリンクしました。

Ciuffo氏はこの統合を「Spectacular (見事)」と評価しています。「South Carolina Federalの社員はよく働きますが、アプティアンのチームメンバーはそれ以上でした。必要な時は必ず社内に待機してくれました。このようなサポートをベンダーから受けることはほとんどありません。」

## ONYX CRM が提供する新しい世界

アプティアンベースのMRMシステムはすぐに会員サービスの中核になりました。Ciuffo氏は述べています。「窓口担当者は問い合わせやサービスへの対応にこのシステムを使用しています。サポート担当者も、支社のサービス担当者も、COOも、毎日このシステムを使用しています。そしてコールセンターと電子サービス部門では、非常に高く評価されています。このように、あらゆる社員にとって不可欠なシステムになっています。」

この新しいシステムを中心に業務全体を統合した結果、South Carolina Federalと会員との関係は明らかに改善しています。Ciuffo氏は新システムについて次のように述べています。「今月、覆面調査員によるサービス評価で初めて2回の満点を獲得しました。また、会員に必要なサービスを提供できているかを確認するために電話調査を開始したところ、非常に良好な回答を得ています。」

South Carolina Federal は会員サービスの利便性と質によって企業が大きく評価されることを認識しています。Ciuffo 氏は語っています。「パーフェクトなサービスを提供することは難しいですが、サービスを質的および量的に向上することは可能です。プロセスを絶えず改善してサービス担当者と会員の双方に新しい「便利」を提供してこそ、サービスは向上するのです。」

「第2 フェーズでは、大幅なプロセス改善を予定しています。改善についての優れた意見がありました。また、担当者が自身の業務を他の部門にエスカレーションすることなく完結できるよう、再教育することも計画しています。ONYX CRM を利用することでわれわれはサービスを量的にも質的にも向上できると確信しています。」



#### アプティアン・ジャパン

〒104-0028 東京都中央区八重洲 2-8-8 大星八重洲ビル 6F Tel : 03-3275-5080 Email : info-japan@aptean.com

世界各国で 9,000 を超える企業が Aptean のソリューションを活用し、市場での競争力を高めています。Aptean は業界をリードする革新的なエンタープライズ・アプリケーション・ソフトウェアを提供することで、企業がそのお客様を満足させ、また最も効率的な業務遂行を実現し、業界トップの座を獲得することを支援しています。詳細は、[www.aptean.com](http://www.aptean.com) を参照してください。