

顧客情報の保護・文書の管理費用の節減効果満点

全流通網で顧客契約書の電子文書化、アイオンコミュニケーションズの‘イメージングシステム’導入

KTFが顧客契約書を既存の紙書式の形態から脱皮し、電子文書へ切り替え、管理する電子書式システムを構築し、顧客の情報を保護し、既存の紙書式の形態の収集、運送、保管にかかる費用を節減する効果を楽しんでいる。代理店、販売店、オンライン上で生じるすべての申し込み書を統合管理するKTFの紙書式システムは移動通信企業では業界初に構築した。KTFは今後システムをアップグレードし、100%紙の無い電子書式システムを具現する計画である。



KTFが‘電子書式システム’を構築したのは2006年にさかのぼる。当時ある移動通信会社の代理店が廃業しながら顧客の情報が入っている契約書を古物屋に廃紙として販売した事件が発生した。顧客の情報をむやみに放置した端的な事例だった。

顧客の情報保護を目指し10年分の紙の書式システムを電子文書化

KTFは何より顧客の情報保護を目指し電子の書式システムの構築に取り付いた。顧客情報の流出を基本的に遮断し顧客の苦情などに直ちに対応できる体制構築に出たのである。

これによって今まで代理店と販売店などに散在した顧客のすべての書式システムを中央から収去しこれを高速スキャナーを利用して電子文書で変換して電子の書式システムに登録する作業をおこなった。そして電子の書式システムは国内のECM専門会社であるアイオンコミュニケーションズの‘イメージングシステム’を基盤でKTFの環境に合わせて構築した。

このような電子文書化作業は韓国京畿道軍浦市にある電子書式システムセンターで行われた。軍浦の電子システムセンターではKTFが移動通信サービスを始めた1997年から2006年まで10年分の顧客の紙書式を電子文書化したのである。KTFはこのような過程を経て電子文書化された文書にハッキングや偽・変造を防げる保安モジュールを加えてデータの信頼性を高めた。KTFはこうして軍浦センターで電子文書に変換された文書をソウル中央電算センターに送りこれを会社の核心システムである営業電算システムに反映する作業を行った。このために軍浦電子書式システムとソウル中央電算センターの間に専用線を構築した。KTFのこのような電子書式システムの構築期間は2006年6月から分析1ヶ月、開発3ヶ月、運営及びテスト1ヶ月など総5ヶ月がかかった。

KTFはこのような既存の紙書式システムから電子文書化することによって代理店でイメージ資料の迅速な照会出来、顧客請願に対するワンストップサービスを実現して回答時間を大きく改善した。



KTF IT サービス企画チーム
ジョ. ギュマン課長

“紙の顧客契約書を軍浦市の電子書式センターに送り、電子文書化した後、これを中央電算システムに送るまで約2日がかかる。ところで請願は契約書を作成して当日から2～3日間最も多く発生するという点からその問題を解ける方策を悩んでいた。

KTFは電子の書式システムの構築で顧客の情報保護という最初目標を果たし代理店や販売店で既存の紙の書式形態の管理費用を節減する効果をおさめた。

特に現場で直接紙書式の文書を電子文書化し、これを本社に送って営業電算システムに反映、顧客の請願を直ちに解決できる体制を取り揃えた。”

代理店などの現場で直接電子文書化の環境取り揃え

KTFはこのような問題の解決の方策で2007年KTFの代理店を開設の時、生じるすべての契約書類を電子化して管理する‘代理店の契約書類システム’の構築に続き2008年には代理店や販売店などで発生するすべての紙書式の文書をすぐ現場で電子文書化できる環境を取り揃えた。すなわち代理店にはスキャナーを支給し販売店にはウェブファックスシステム(KT anyfax)を構築し現場ですぐ紙書式の文書を電子文書に作って電子書式システムに登録するようにした。ここにオンラインの場合には代理店で開通を申し込むと該当の顧客の申し込み画面をキャプチャーして電子書式システムに登録できる環境を用意した。このような内容の電子書式システムの高度化作業は2008年6月から9月まで3ヶ月間にわたって推進された。

KTFはこのように現場で直接紙書式の文書の電子文書化の作業を遂行し、これを本社に送り営業の電算システムに反映、顧客からの苦情を直ちに解決できるリアルタイムの処理環境を取り揃えた。特に顧客の情報保護という最初目標を果たし、代理店や販売店で既存の紙書式の書類の管理費用を節減する効果をおさめた。すなわち中央に紙書式を送る時にかかる運送費用や倉庫の貸し賃などを減らして、このような書類の管理業務で解放され本然の業務に専念するようになった。

【お問い合わせ】

アイオンコミュニケーションズ、技術の支援能力など先んじて

KTFのこのような電子の書式システムの構築と運営には韓国内のECM専門会社であるアイオンコミュニケーションズの‘イミジングシステム’というソリューションが活用された。KTFが多くのソリューション会社の中、アイオンコミュニケーションズを選んだ理由は製品の性能、技術の支援、構築の事例などが他社より優秀だったからである。

「アイオンコミュニケーションズは韓国内ECM市場で認知度が高いだけでなく製品の性能テストでもはるかに優れている成績を見せている。また韓国内の金融圏の電子書式システム分野でING生命、ロッテ損害保険、大宇キャピタルなど多くの成功事例を保有している点も高い評価を受けた。特に移動通信サービス会社は顧客の請願に速に対応しなければならない事業の特性上、何より即刻な技術支援が重要なのでアイオンコミュニケーションズを採択した。」ジョ氏

KTFは今後100%紙のない書式システムの運営環境を構築するという方針である。その方策で申し込み業務の時、顧客は顧客専用の画面を見て、カウンセラーはカウンセラー専用の画面を見ながら該当の業務を行い、サインはサインパッドの方式で保存し身分証明書などその他の証拠書類はスキャナーで現場ですぐ電子化する環境を取り揃えていく計画である。

KTFは2006年に既にソウルの江南の代理店4箇所でこのような内容のサービスを示範的に遂行した事がある。

KTFは今年、電子の書式システムを活用してクレジットカード社とカード申し込み業務を提携し収益を拡大しながら、既存のKT PCS を加入している人の書式文書を新たに登録し統合管理し、既に構築した次世代のシステムと電子の書式システムの連動作業を推進していく計画である。

【お問い合わせ】