

事例紹介


Fujikura 株式会社フジクラ様

属人化する煩雑な請求業務を「Smart Billing®」で解決
サブスクリプションビジネスの業務を効率化し、
新規事業への布石を打つ



フジクラ様は次世代の技術と製品をいち早くカタチにする“つなぐ”テクノロジーの研究開発を強みに、エネルギー、情報通信、エレクトロニクス、自動車電装、不動産という幅広い領域で事業を展開し、近年はさらなる成長をめざし、新規事業の分野の中でモノ売りからコト売りへとビジネスモデルの変革を模索しています。

NTTコムウェアはサブスクリプションビジネスをスマートにサポートする管理プラットフォーム「Smart Billing」の提供とサブスクリプションならではのデータモデル・業務フロー構築のコンサルティングなどを通じて、フジクラ様のビジネス変革をお手伝いしています。

導入ポイント 1

SaaS型サービス導入で
業務移管へ

導入ポイント 2

共同作業で挑んだ
新たな業務フロー構築

導入ポイント 3

リソースシフトで
新規ビジネスへの布石に

**MVNO事業「OxyMo(オキシモ)」
事業成長に伴い発生した煩雑な請求業務と属人化**

フジクラ様の手がける事業の1つに「ケーブルテレビ加入者向けモバイルサービス OxyMo(オキシモ)」があります。通信キャリア4社の回線を利用したMVNO(仮想移動体サービス事業者)として、2013年にサービスを始め、現在9社のケーブルテレビ会社に提供しています。利用者は約800。モバイル特有の約80種もの多様な料金プランがあるなか、一つひとつの回線契約を管理し、基本料金、通話料などを合わせて請求する業務を行っていました。

毎月末に集中する請求業務は4社の通信キャリアそれぞれから回線ごとの基本データを取得し、顧客であるケーブルテレビ会社9社毎にまとめるものですが、各通信キャリア、複数の営業担当、ケーブルテレビ各社からばらばらに提供される情報を集約するという、非常に煩雑な作業でした。

フジクラ様ではこれらの管理すべてをExcelのマクロを使い、間違いがないかのチェックまで、担当者が手作業で行っていました。



NTTコムウェア株式会社
テレコムビジネス事業本部
ビルディングソリューション部
開発推進担当
畑澤文祐 スペシャリスト

事例紹介 株式会社フジクラ様

契約数が順調に伸び、契約数が200を超えた2015年あたりからは、担当者に非常にストレスのかかる作業になっていました。また、変化する通信キャリアの料金プラン・体系にマクロがすべて網羅できず担当者が毎月の請求作業にかかりきりとなり、業務の属人化が課題になっていました。

「請求業務の改善」と「グループ会社への移管」を同時に実現し、 これからのサブスクリプションビジネスへ

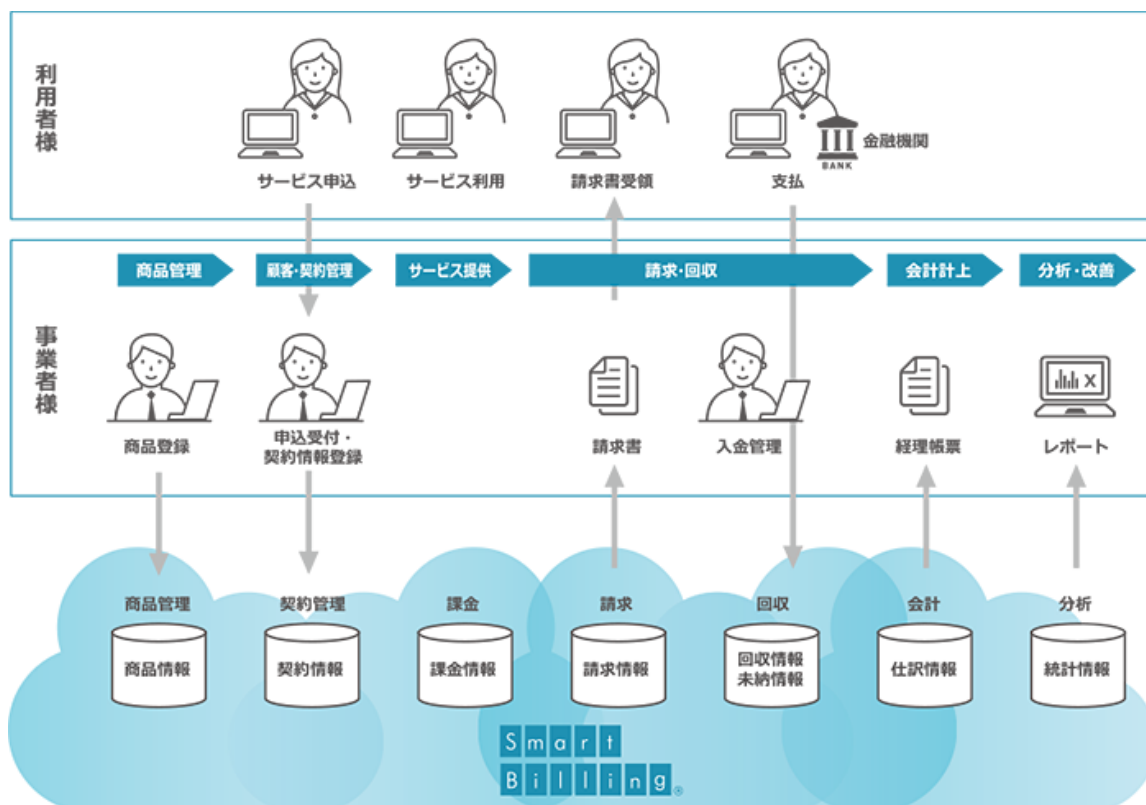
そうした中で着目いただいたのが、NTTコムウェアの「Smart Billing」でした。「Smart Billing」はサブスクリプションビジネスで煩雑になりがちな管理業務をサポートするクラウドサービスで、契約管理や請求・回収など、ミスが許されないバックオフィス業務を効率化・自動化し、各種情報の統合管理・分析が可能です。

フジクラ様は煩雑で属人化していたOxymoの請求業務を改善し、業務全体をグループ会社であるフジクラソリューションズ様に移管すると同時に、将来のサブスクリプションビジネスでの活用も視野に入れて、「Smart Billing」の導入を決めました。

2019年4月末に導入を決定。その後2カ月は、NTTコムウェアが伴走する形で機能詳細の理解、現行業務とのフィット&ギャップ、新しい形の業務の検討などを行いました。

8月には新しいデータモデルを作成し、それに即したデータの生成と移行を実施。9月からデータ突合検証を行いながら、並行して運用業務オペレーションを検討し、オペレーションマニュアルを作成しました。

11月にはフジクラソリューションズ様にて業務を開始し、翌2020年2月には移管を完了。フジクラ様は、業務フローの構築および移管を迅速かつスムーズに実現できました。



お客さまとの共同作業で、サブスクリプションビジネスに最適な業務フローを作り上げる

「Smart Billing」導入をスムーズに進めるにあたって、共同作業となる4つのポイントがありました。

1) あるべき姿をめざした業務フローの構築

Excelのマクロ等、属人化が進む状況から脱却するため、当時のデータと業務フローを洗い出し、本来のサブスクリプションビジネスとしてあるべき姿をめざした、新たな業務フローを構築しました。

2) データの整備

1つひとつの契約ごとに発生する一連の関連データを整理し、サブスクリプションビジネスとしてあるべき一貫したコード体系を作り上げました。その上で「Smart Billing」の持つ商品情報管理、契約情報管理、課金管理に準じたデータに変換しました。

3) 編集ツールの開発

今回の業務フロー全体の効率化では必要となる「通信キャリアからのデータ取得」、「請求書フォーマットの新規生成」、「オーダーパターンの作成」など、「Smart Billing」の機能外部分については、独自の編集ツールを開発しました。

4) 運用マニュアルの作成



業務フェーズに応じて約500ページにわたる運用マニュアルを作成しました。

「Smart Billing」の使い方を超えて、業務の手順や、役割の分担、ルールなど詳細まで盛り込みました。

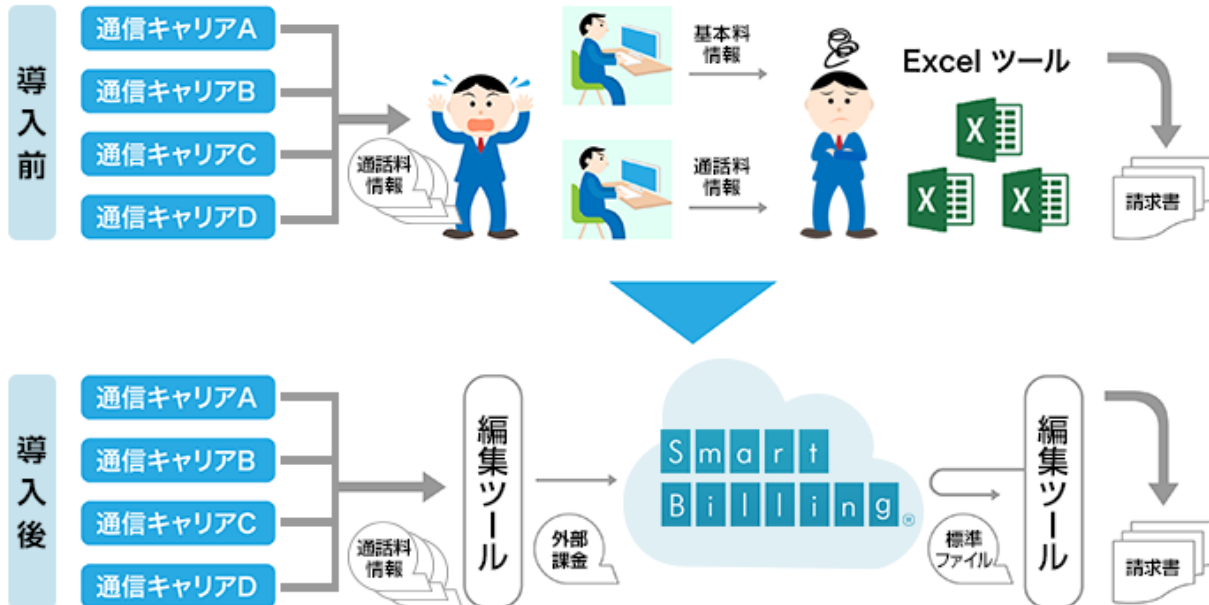
これらの作業では、「Smart Billing」の仕様を確認しながら、業務フロー全体でフィット&ギャップを行う必要があり苦勞されましたが、SaaS型サービスの特性をご理解いただき、フジクラ様、フジクラソリューションズ様(編集ツールの開発を担当)、NTTコムウェアの3社が共同で取り組み、「Smart Billing」への移行を短期間で、トラブルなく実現することができました。

株式会社フジクラ
エネルギー・情報通信カンパニー
マーケティング室
アシスタントマネージャー
ご担当者様

現在、Oxymoの管理業務は「Smart Billing」を中心とし、その前後に新たに作られた編集ツールと合わせて運用することで、毎月の契約変更、通信キャリアからの料金取得、料金計算、請求書発行までを一気通貫で行えるようになり、順調に運用されています。また、管理業務そのものがフジクラソリューションズ様に移管され、「運用マニュアルを読めば、誰でも間違いなく業務を進められる」と高く評価されました。

ソリューション概要

MVNOの商品管理、顧客・契約管理、料金計算・請求を一元的に運用することのできる管理システムをSaaSで実現



「Smart Billing」導入で戦略的なリソース配分が可能に ～新規ビジネスへの布石・DX推進の力～

サブスクリプションビジネスでお客さまがリソースを集中したいのは、ビジネス／サービスそのものの価値向上に対してであり、運用業務ではありません。

フジクラ様は「Smart Billing」の導入によって、フジクラソリューションズ様に業務を移管し、より効率良くサービス改善に集中できる体制を築きました。また、請求業務に追われていた担当者は、本来業務である新規事業開発に専念することができるようになり、より戦略的なリソース配分が可能になりました。

加えて、「Smart Billing」の効果を既存事業の運用で実証できたことが、今後の新たなサブスクリプションビジネスへの布石となり、同社のデジタルトランスフォーメーションを進める力の1つとなれば、私どもとしても大変うれしく思います。



株式会社フジクラ様の声

フジクラグループでは、これまでのものづくりで培った技術を活かし、オープンイノベーションも図りながら、コト売りビジネスによる新たな事業創造に取り組んでいます。

コト売りビジネスを進めるにあたり、日々変化する注文業務を管理し、同時に必要なデータを収集・分析して経営判断に活用することのできる、サブスクリプション関連の業務システムの必要性が高まっていました。ちょうど、MVNO業務の効率化が急務となり、システム実証も兼ねてSmart Billingを導入することとしました。

他の市販システムと比較して、機能が充実しており、スモールスタートもしやすいことから採用を決めました。システム導入による効果は予想以上に大きく、事業創造に必要な活動に注力できることが会社全体にとっても大きな価値であることを再認識し、今後の本格的なコト売りビジネス展開に向けた礎を築くことができました。

株式会社フジクラ
エネルギー・情報通信カンパニー マーケティング室 室長
進藤 喜彦氏

お客さまからサービスの代金を受け取るにあたり、いかにお客さまに負担をかけず遅延なくお支払いをいただくか。これはあらゆるビジネスにおいて重要な課題になっています。

特にサブスクリプションビジネスでは定額課金や使用した分のみ課金する従量課金、一時課金などさまざまな課金方法があり、複雑な料金体系に対応するシステムを導入することは企業側にもお客さま側にもさまざまなメリットをもたらすと考えております。

そこで今回、NTTコムウェアのSmart Billingを導入することによって、従来のエクセルでの複雑な回線管理・請求書作業を移行し、完全に、システム化を実現することができました。

Smart Billingは誰でも簡単に運用管理ができ、作業効率も飛躍的に短縮することが可能です。おかげ様で、現在は関係会社の業務部門にその業務を短時間で引継ぎ、本来の業務であるSaaS型ビジネスの事業開発に力を注げるようになりました。

株式会社フジクラ
エネルギー・情報通信カンパニー マーケティング室
アシスタントマネージャー
ご担当者様



NTT コムウェア 担当者の声

サブスクリプションビジネス成功の秘訣は、ビジネス／サービスそのものを改善し、顧客の満足度を高めて解約率を減らすことです。リソースもそこに集中するべき。そのためには煩雑になりがちな運用プロセスをより確実に実施できることが大切だと考え、長年培ってきたNTTグループの巨大な料金請求システムのノウハウを活かして、「Smart Billing」を開発・提供してきました。


「Smart Billing」はサブスクリプションビジネスで基本の業績評価指標となる新規契約者数、売上、料金回収率、解約率などの分析機能を標準で持ち、更なる分析指標の追加や分析機能の高度化を予定しています。

今後もお客さまの声をお聞きし、サービス・機能改善に取り組み、お客さまのビジネス／サービスの改革・発展に貢献してまいります。

NTTコムウェア株式会社
テレコムビジネス事業本部
ビルディングソリューション部
開発推進担当
畑澤文祐 スペシャリスト



お客さまプロフィール

	名称	: 株式会社フジクラ
	本社所在地	: 〒135-8512 東京都江東区木場1-5-1
	事業概要	: エネルギー、情報通信、エレクトロニクス、自動車電装、不動産などの幅広い分野で、無線、センサ、光通信、超伝導、サーマルなど未来に向けた研究開発に注力し、それらを活かした製品開発を推進している。
	公式サイト	: https://www.fujikura.co.jp/

*商品およびサービスの内容は、予告なく変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

*「Smart Billing」は、NTTコムウェア株式会社の登録商標です。

*Microsoft Excelは米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標です。

*その他、記載されている社名、商品名などは、各社の商標または登録商標である場合があります。

*所属部署、役職等については、取材当時のものです。

