

事例紹介

 NTTファイナンス NTTファイナンス株式会社様

給食費、塾代、ちょっとした請求・回収も
「楽々クラウド決済サービス」で自動化!
支えたのは「Smart Billing®」のサブスク基盤と
お客さまに寄り添うアジャイル開発



NTTファイナンス株式会社（以下、NTTファイナンス）様はNTTグループ各社の利用料金の請求・回収業務を一手に担う事業を手がけている。膨大な数のお客さまへの定期収納で蓄積したノウハウをもとに、新事業として「楽々クラウド決済サービス」を提供開始。NTTコムウェアのサブスクリプションビジネス基盤「Smart Billing」を軸に、アジャイル開発を組み合わせることで、学習塾や学校などで手作業によって行われている各種代金の請求・回収業務の自動化、効率化を実現。お客さまの本業以外の手間の削減に貢献している。

導入ポイント 1

請求・回収業務の豊富なノウハウとサブスク基盤とのコラボを実現

導入ポイント 2

サービス開発の鍵「Smart Billing」導入で開発期間1/2を実現

導入ポイント 3

請求が本業ではない人にも寄り添い進化を続けるサービスに、
アジャイル開発で対応

年間6,000万件、
料金請求・回収業務ノウハウとリソースをサービス化して提供

NTTファイナンスビルング事業本部ではNTTグループの事業会社向けに利用料金の請求・回収業務を行う事業を長年手がけており、その数は実に年間6,000万件以上にのぼる。

ビルングソリューション部では、近年、この定期的な請求・回収業務で培ってきたノウハウを活かした新事業への取り組みを積極的に進め、2020年10月からは「楽々クラウド決済サービス」の提供を開始した。

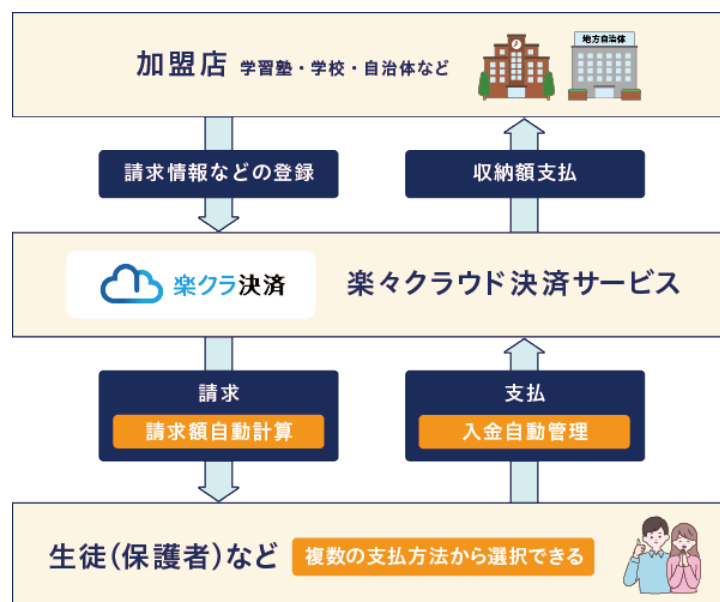
「本サービスの主管部門として、仕様の決定から開発まで担当しています。また、サービス改善や新しい業種・業態での活用も検討しています」（井上誠一氏 ビルングソリューション部 担当部長）

現在、「楽々クラウド決済サービス」は2つの業種・業態で加盟店（請求代行元）を増やしている。1つは学習塾。おおよそ生徒数が千人を境に、生徒情報の管理から月謝や教材費の請求・回収が表計算ソフトなどでは難しくなる。もう1つは学校と自治体である。



井上 誠一氏
NTTファイナンス株式会社
ビルングソリューション部
担当部長

事例紹介 NTTファイナンス株式会社様



NTTファイナンス「楽々クラウド決済サービス」イメージ
(HPはこちら [\(外部サイト\)](#))

「学校の先生方は教育以外にも非常に多くの業務を抱えており、その中に給食費や教材費などの集金業務も存在します。私たちは『楽々クラウド決済サービス』を提供することで、先生方の精神的な負担をなるべく軽減し、本業である”教育に集中できる環境”を整えることに貢献したいと考えています」(粒崎善弘氏 ビリングソリューション部 サービス開発担当課長)

公立小中学校では、文部科学省の主導により給食費を自治体が徴収する『公会計化』を推進している。しかし自治体には請求・回収をサポートする仕組みはなく、個別に開発するには多大な費用と時間がかかる。さらにGIGAスクール構想が進む中で新たな集金業務が発生するかもしれない。

楽々クラウド決済サービスは、学校や自治体といった業界に特化したユーザーインターフェース (UI) はもちろん、定期的な請求・回収業務が発生するあらゆる業界に対応できるようにも設計されている。

「Smart Billing」を基盤としたAPI連携で、 短期間・低コストでの開発を実現

NTTファイナンスでは「楽々クラウド決済サービス」のシステム構築にあたり、幾つかの基盤となるサービスを比較検討し、NTTコムウェアの「[Smart Billing](#)」を採用した。

「『楽々クラウド決済サービス』は、請求・回収、収納状況の管理までの業務プロセスを一手に担うため、厳密なデータ管理が必要とされます。また、自治体への学校給食費の徴収業務の移管は、国から期限が示され、多くの自治体が新年度に向け導入検討が始まる段階でした。タイムリーにサービスを提供するためには、スピーディーかつコストを抑えてシステム構築する必要がありますでした」(粒崎氏)

事例紹介 NTTファイナンス株式会社様



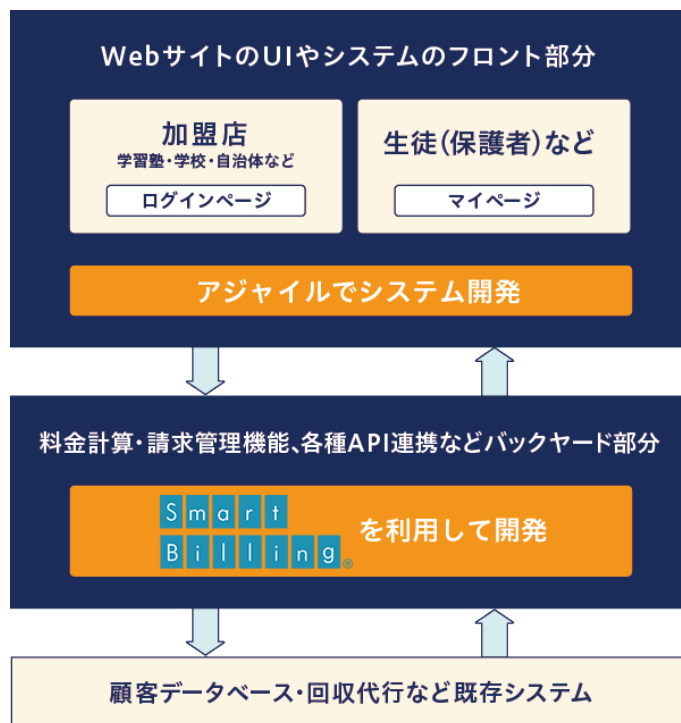
粒崎 善弘氏
NTTファイナンス株式会社
ビルディングソリューション部
サービス開発担当課長

従来、NTTファイナンスでは、料金請求という高い信頼性が求められる業務を行うため、多くのシステムをスクラッチで開発してきた。そのため、「楽々クラウド決済サービス」の料金計算・請求管理機能についてクラウドサービスを基盤として開発した場合、システムの柔軟性が失われ、お客さまに提供したいスペックが実現できないのではという危惧を持っていた。

「比較検討段階で必要とする機能を持つサービスは幾つかありました。その中で重視したのは、私たちが加盟店の要望にあわせて提供するWebサイトと柔軟に連携できるAPIを備えていること、また、保守体制やセキュリティ対策などの面で信頼できるベンダーであることでした」
(粒崎氏)

特にAPIについては、NTTコムウェアから、仕様検討段階でさまざまなアイデアが出され、設計を工夫することでシステム連携の不安を払拭できることがわかった。また、料金計算などのバックヤード部分は「Smart Billing」を利用し、WebサイトのUIなどフロント部分はアジャイル開発の両輪で進めることが、期限内に要望をみたすうえで最適と判断し、開発を進めることになった。

「NTTコムウェアの技術力、対応力、そしてコミュニケーション力の高さについては、他のシステム開発を通して実感しており、信頼して一緒に開発していくことができました。その結果、想定の1/2という短期間で開発を終えることができました」(粒崎氏)



「楽々クラウド決済サービス」システム概要
(HPはこちら(外部サイト))

アジャイル開発で少しの違和感も残さない、 迅速なサービス改善サイクルを実現



江上 千佐子氏
NTTファイナンス株式会社
ビルディングソリューション部
サービス開発担当 主査

NTTファイナンスでは、加盟店に対して可能な限り最適な形でサービス提供できることが重要と考えている。そのためには、加盟店の意見や要望をくみあげ、機能や使い勝手を進化させ、サービスを成長させていくサイクルを早く回すことが必要となる。

「導入前調査や導入時サポートはもちろん、導入後にも加盟店からのニーズをお伺いしています。目の前にある業務課題を把握することで、『楽々クラウド決済サービス』の改善に活かしています」(江上千佐子氏 ビルディングソリューション部 サービス開発担当 主査)

「請求・回収業務に慣れていない方々が使われるからこそ、少しの違和感が、“使い方がわからない、使いにくい”につながります。少しでも使いやすいサービスだと感じてもらうために、『楽々クラウド決済サービス』には、細かな調整を継続して行える仕組みが必要でした」(田島徳子氏 ビルディングソリューション部 サービス開発担当)

「同じ顧客管理であっても加盟店ごとに使う用語や管理したい項目は異なります。例えば集金と徴収という言葉の違い、そういった細かい部分を考慮しながら、それぞれの業種・業界ごとに最適な操作性を提供するためには、加盟店ごとの丁寧な対応が欠かせません」(岡田理沙氏 ビルディングソリューション部 サービス開発担当)

NTTファイナンスでは、より一層の顧客満足度向上のため、加盟店と実作業を一緒に行いながら、新機能の必要性検討や改善を実施しているが、こうした考え方はアジャイルそのものである。

「NTTコムウェアから新機能はアジャイル開発で行いたいという提案がありました。私たちとしては経験のない手法でしたが、これまでの実績、そして有識者によるサポートを受けられるということを選択しました」(粒崎氏)



田島 徳子氏
NTTファイナンス株式会社
ビルディングソリューション部
サービス開発担当



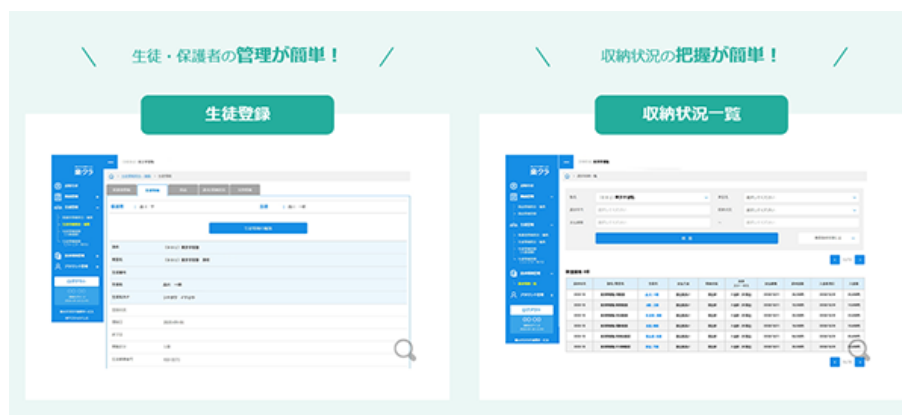
岡田 理沙氏
NTTファイナンス株式会社
ビルディングソリューション部
サービス開発担当

2020年10月にサービス提供を開始し、まずは大きな内容から3カ月単位で3回のリリースを実施。その後も何度かのリリースが予定されている。

「アジャイル開発のシステム提供スピードにはとても満足しています。逆に私たちが苦勞したのは、このスピードに合わせて要求事項と仕様を確定することでした。前の開発が試験フェーズにある中で次の仕様を確定していくことに、私たちも慣れる必要がありました」(粒崎氏)

加盟店からの困り事やニーズに対して、NTTコムウェアが迅速に解決策や選択肢を提示し、まさに両者一体となったスピード感のある開発、改善を実現している。だからこそ、自信のあるサービスをお客さまへ提供できていると言える。

事例紹介 NTTファイナンス株式会社様



学習塾用にカスタマイズされたWeb画面
(HPはこちら(外部サイト))

困り事の根本からまとめて解決。
クラウドサービスに留まらないノウハウとリソースを提供

『楽々クラウド決済サービス』は単に顧客管理や請求・回収などの機能を提供していただくだけのサービスではない。困り事の根本を見極め、NTTファイナンスのノウハウやリソースを活かし、その周辺にある多くの運用業務などを請け負うことにより、加盟店の業務負担を大きく削減することも目標としている。

「『楽々クラウド決済サービス』の機能拡充だけでなく、周辺ツールの整備、他社から提供されている各種サービスとの連携など、新しい機能の拡充を図る必要があります。NTTコムウェアには、システム開発のパートナーとしてだけでなく、サービス戦略の検討段階から参加してもらい、私たちの目標に向かって一緒に活動してもらうことを期待しています」(井上氏)



担当者の声

「Smart Billing」をビジネス成長の切り札に

「Smart Billing」は、お客さまのサブスクリプションビジネス効率化のため、より使いやすいサービスとして日々進化することが求められています。NTTコムウェアは、「Smart Billing」とアジャイル開発を組み合わせ、短期間での新機能搭載や機能改善、優れたUX提供など、「Smart Billing」がお客さまのビジネス成長の切り札となれるよう取り組んでいきたいと思っています。

NTTコムウェア株式会社
テレコムビジネス事業本部
笠村 成志



お客さまプロフィール



名称	: NTTファイナンス株式会社
本社所在地	: 東京都港区港南1丁目2番70号 品川シーズンテラス
設立	: 1985年4月11日
事業概要	: (1) 通信サービス等料金の請求・回収業務 (2) 集金代行、支払代行及び企業の計算事務代行 (3) クレジットカード業 など
公式サイト	: https://www.ntt-finance.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。

※ 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。



NTTコムウェア株式会社

URL : <https://www.nttcom.co.jp/>

WEB掲載 : 2021.6