

ポケットカード株式会社



ソリューション概要

○プロフィール

ポケットカード株式会社は、「お客様が主役」を経営理念に、「お客様に信頼されるオンリーワン企業」を目指して企業価値の向上に努めています。さまざまな提携カードを発行し、お客様視点で「1%OFFカード」や「ポイント・キャッシュバック」などのユニークなサービスを提供することで幅広い年齢層の会員数を伸ばし、約 380 万人のお客様にご利用いただいています。

○シナリオ

- ・PDA の保守期限切れからスマートフォンを中心とした代替端末の可能性を検討。複数の事業者に分かれていたネットワークを一本化することで、通信コストの大幅な削減を計画。
- ・端末機能の制御や、安価な通信コストなどの理由から、ソフトバンクテレコム株式会社が提案する Windows Mobile® 6.1 Professional を搭載した HTC 製の SoftBank X05HT TOUCH PRO を採用。
- ・Web サーバー側の改修を最低限に抑えて短期導入を実現。物理キーボードと独立した数字キーボードによって、操作性を更に変更せずに移行することができたため、スムーズな移行が可能。
- ・通信コストを 1/3 に低減し、SPPM によるポリシーベースの端末制御でセキュリティも確保。通信速度の向上と端末故障率の低減が見込まれる。

○ソフトウェアとサービス

- ・Windows® phone
(Windows Mobile® 6.1 Professional)

○メリット

物理キーボードと独立した数字キーボードが付属する SoftBank X05HT TOUCH PRO の採用で、PDA と同じ操作感が得られ、番号や住所の入力がスムーズに行えます。また、SPPM による端末機能制御や URL ホワイト リストの適用で、本来の目的以外の利用を制限。セキュリティを確保し、お客様からの信頼感アップに貢献できます。さらに、端末側の改修を行うことなく、Web サーバー側の表示デザインを変えるだけで開発期間とコストを低減できました。

○ユーザー コメント

「3 か月弱という短い期間で導入できただけでなく、大幅な通信コストの削減も実現できました。アルバイトやパートがいる現場でも本来の機能だけに使用を制限でき、紛失時にはすぐに端末をロックできるため、セキュリティ面でも安心です。通信速度の向上によって作業効率が高まり、操作性を変えずに PDA からスムーズな移行ができたことも大きな効果だと思います」

ポケットカード株式会社
支店営業部
主任
宮部 幸成 氏

"すぐにクレジットカードを使ってもらえる" 即時与信システムの入力端末として Windows phone を採用。物理キーボードの利便性と端末機能制限で高い操作性とセキュリティを実現。

ポケットカード株式会社 (以下、ポケットカード) では、ショッピングモールなどですぐにクレジットカードを発行し、当日から買い物ができるよう、PDA を使った即時与信システムを採用してきました。しかし、PDA の保守期限切れなどさまざまな要因によって、2009 年 12 月に Windows phone 端末の HTC 製 SoftBank X05HT TOUCH PRO (以下、X05HT) への切り替えを実施。その結果、通信コストの削減、運用の一元化、管理効率の向上、セキュリティの確保などの諸問題が解決できました。

■ 導入背景とねらい

PDA の保守期限切れを契機に、コストの見直しやシステムの改善点を模索する



ポケットカード株式会社
情報システム部
マネージャー
菅野 潤 氏

ポケットカードは、「1%OFFカード」などさまざまなサービスを提供しているクレジットカード会社です。個人消費が冷え込む経済状況の中、貸金業法や割賦販売法の改正も行われ、より質の高いサービスを顧客に提供するためには、優れた情報システムの存在が必要不可欠となります。同社の情報システム部においてマネージャーを務める菅野潤氏は、次のように話します。

「ただ単に会員募集をしていれば、カード利用率が上がるわけではありません。私たちのサービスの利便性をわかっていただくために、"会員を獲得する" しくみよりは、"リピーターを増やす" しくみが必要なのです」。

支店営業部主任の宮部幸成氏も「お客様サービスの一環として、その場で入会してすぐに使えるシステムが必要でした」と話すように、同社では 5 ～ 6 年前から PDA を使った即時与信システムを構築して運用してきました。このシステムは、ショップの店頭ですぐにカードが発行できるようにするもので、お客様が申込書に記入している間に PDA で必要な情報を入力し、社内の与信サーバーで即時審査を行った結果がすぐに返されるというものです。

「店頭で PC を使ったり、FAX で登録用紙を送信したりという手法では、お客様にカードを発行して手渡すまでに 30 分から 1 時間もかかってしまいますが、PDA を使った即時与信システムでは、申込書を書き終わった時点から 2 ～ 3 分でカードをお渡しできるようにしています」(宮部氏)。

その後、PDA の保守期限が切れることを契機に、ポケットカードでは 2008 年末から他の端末への切り替えを検討開始しました。「タブレット PC という選択肢もありましたが、持ち運びなどの使い勝手を考えてスマートフォンを中心に選定しました」と宮部氏が話すように、最終的にポケットカードが採用したのは、ソフトバンクテレコム株式会社 (以下、ソフトバンクテレコム) が提案した Windows phone 端末でした。



ポケットカード株式会社

■ 導入の経緯

情報漏えい防止と操作性維持には、端末機能制御と物理キーボードが不可欠



ポケットカード株式会社
支店営業部
主任
宮部 幸成氏

新たな端末を検討していく中で、現状のシステムにいくつかの改善すべき点があることがわかったと宮部氏は話します。

「エリアによって2社の通信事業者を使い分けていたため、通信コストが高くなっていたことが1番の問題でした。また、モバイル通信以外は別の会社でネットワークを利用していたので、これらを一元化する必要がありました。何かあったときにはPDA端末に加え、複数の通信事業者に連絡しなければならないという運用面の複雑さ

もありました」。

菅野氏も「何かあったときは障害の切り分けができ、ネットワークや認証、端末に至るまで、保障対応を含めてサポートしてもらえるサービスを探しました」と話します。



ソフトバンクテレコム株式会社
法人第二営業本部
第二営業統括部
第1営業部 営業第1課
小南 雄一氏

ポケットカードの要望を受けた、ソフトバンクテレコムの法人第二営業本部 第二営業統括部 第1営業部 営業第1課 小南雄一氏は、当時の提案内容と端末の選定経緯を明かしてくれました。「当初は3種類の端末をご提案したのですが、従来のPDAと同じ操作感で業務を行いたいということと、加入番号や住所などを入力するためには数字キーが独立していたほうが便利という点から、物理キーボードで数字キーも独立している端末が良い、という条件がありました」。

また、セキュリティ面で端末を制御する必要もあったと、菅野氏は説明します。

「接続するデバイスを制御できなければ、USBメモリで個人情報などを盗まれる危険性がありますし、メールなどが利用できれば、メール添付で情報を送信されてしまうこともあり得ます。音声通話やメールなどの機能は制限し、即時与信だけができる端末が良いと考えていました」。

さらに情報システム部の中田里美氏も、「即時与信の作業中に電話がかかってきたり、作業後に端末を使って電話やメールを使ったりすること

は、携帯電話で遊んでいるのではという悪いイメージをお客様に与えかねません」と付け加えます。

これらの点から、物理キーボードがあり数字キーが独立していること、プログラムで機能を制御できるWindows phone 端末であるという条件となり、X05HTの採用が決定したのです。

そのほか、ソフトバンクテレコムのすばやい対応も、大きな決め手となりました。

「検討の段階で、すぐにデモ環境を用意していただきました。それによって既存のWebシステムの画面が確認できましたし、以前のPDAと同

じMicrosoft® Internet Explorer® が使えるのでWebサーバー側の改修をあまり行わなくてよいという見込みも立てられました。ソフトバンクテレコムは、設計や構成が二転三転して再提案を繰り返してもすぐに対応してくれるので、今後のサポートにも期待できると思いました」(菅野氏)。

結果として、2009年8月の開発開始から、2009年12月より段階的にPDAとの入れ替えが始まり、2009年内の完全移行を目指すという短期間での導入が実現できました。

■ システムの概要

トータルコストを1/3に低減して、管理・運用性と作業効率を向上

ポケットカードは、今回のシステムの成果として通信コストの削減、セキュリティの確保、スムーズな導入、作業効率の向上などを挙げています。

特に通信コストに関しては、ネットワーク回りを一元化することによって大きな成果が出ていると宮部氏は評価しています。290台あった端末の台数を見直し150台に抑えたことや、2社の通信事業者をソフトバンクテレコム1社に統合したことにより、トータルで通信コストが1/3になったと言います。

「PDAのときは、故障の修理に1か月近くかかっていたため、ある程度の予備端末が必要でしたが、今回はソフトバンクのサービスで2営業日以内に新たな端末を提供してくれるので、予備端末の台数を最小限にすることができました」(宮部氏)。

また、従来に比べて故障の頻度も低くなることが予想され、その分のコストが低減されることも見逃せません。

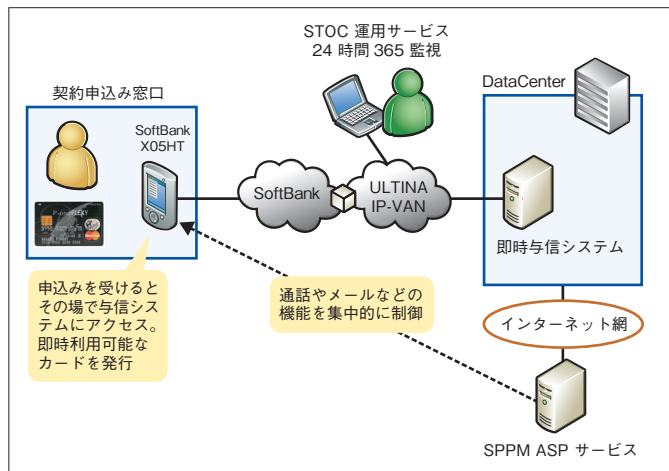
「以前は、PDA端末と通信カードの2つがセットでなければならなかったもので、どちらかが故障すると、修理期間中は片方が余った状態になっていましたが、新しいシステムでは通信カードが必要なくなったため、携帯端末の故障だけを考えればよく、修理依頼も1社で済みます。そのほか、PDAは紛失や盗難を防ぐためにワイヤーなどを付けていたのですが、落としたりぶついたり故障させてしまうこともあり得ました。しかし、X05HTはコンパクトでストラップを使って首から下げられるので落下の心配もなくなり、故障自体が少なくなると思います」と中田氏は説明します。

セキュリティ面では、Windows phone 用の統合管理システム SPPM (Smart Phone Policy Manager) によってポリシーベースでデバイスや機能を制限できたことが大きな効果となっています。

「SPPMで端末の機能を制御し、URLのホワイトリストによってInternet Explorerがアクセスできるサイトを制限することで、即時与信の機能だけを利用できる端末にすることができました」と菅野氏が話すように、正社員以外にもアルバイトやパートが利用する現場の環境でセキュリティを高めるためには、機能制限は不可欠なものとなります。

SPPMはサーバー側で制御でき、ポリシーを自由に変更できるため、たとえば電卓の機能だけは使えるようにするなどの変更があった場合も、クライアント側の設定を1台ずつ変える必要はありません。

「このような端末制御の機能がなければ、今回の案件で携帯電話やス



システム構成図

「スマートフォンを使うことはできず、専用の端末を作るしかなかったでしょう」と小南氏は話します。

さらに、紛失時の対応も今回のシステムのセキュリティ面での大きな成果だと言います。

「以前は、支店から紛失の連絡が来た後に通信事業者へ連絡して通信を停止してもらうため、紛失から通信の停止までに時間がかかっていました。しかし Windows Mobile では、社内の担当者が SPPM の管理画面から、紛失した端末をすぐにロックすることができます」(中田氏)。



ポケットカード株式会社
横浜営業所長
宮崎 由香氏

2009 年 12 月から段階的に移行を開始していますが、現場の担当者に特別な教育を行うことなくスムーズに移行が進められています。横浜営業所長である宮崎由香氏は、現場の声を次のように話してくれました。

「従来よりもコンパクトになり画面も小さくなったことで操作性を心配していましたが、数字キーが付いた物理キーボードが使えるので、現場でもすぐに慣れたようです。画面に表示する項目を少なくし、そこからスクロールして操作することで、小さい画面も気になりません。回線スピードが

アップしたため、お客様をお待たせすることが少なくなりました」。

これまでは 1.5Mbps と 128Kbps という通信速度だったため、与信サーバーからの審査結果が 30 秒～1 分かかっていました。しかし、3Mbps のモバイルゲートウェイに切り替えたことによって、数秒で結果を受け取ることができると宮崎氏は説明します。

そのため、顧客が申込用紙に記入している間に必要な項目を入力していけば、顧客が記入を完了した瞬間にカードを渡せるようになったと言えます。各支店を統括する宮部氏の耳にも、「与信結果の返りが速くてストレスがありません」という声が届いているとのこと。



ポケットカード発行の主なクレジットカード見本

■ 今後の展望

ビジネスシステムの可能性を拡げる Windows phone

ポケットカードでは、ソフトバンクテレコムが提供するネットワークと Windows phone 端末を採用することによって、通信コストや管理の複雑化といった問題が解決できただけでなく、作業効率の向上というメリットも生まれました。今後は、モバイル PC の通信コストを削減することも検討しているようです。

モバイル端末を使ったさらなるシステムの構築について、菅野氏は「社内システムと Windows Mobile との互換性を高めていけば、既存の Web システムをモバイルで展開できるようになってくると思います。そのための検証やデータを積極的に出してもらえれば、我々の検証コストや開発コストを下げるので期待したいですね。社内システムとブラウザの互換性があり、セキュリティが確保できれば、モバイル端末でさまざまなことができると思います」と語ってくれました。

また、小南氏も今後の Windows phone について次のような期待を寄せています。

「今後、ますます PDA の切り替えを検討されるお客様が増えることでしょう。業務内容によってさまざまな要件が必要となりますが、Windows Mobile であればアプリケーションの開発が容易で、機能制限などを行いやすいという強みがあります。特に金融系のお客様は、セキュリティや端末機能制限ということに強いご要望があるため、もっとより良い機能を今後も提供していただきたいですね」。

PDA からのリプレースを検討した結果、Windows phone 端末の採用を決めたポケットカード。Windows phone という利便性が高くセキュリティの確保できる OS 環境を軸に、今後もますます発展し続けていくことでしょう。

<http://www.microsoft.com/japan/showcase/>

導入についてのお問い合わせ

本ケーススタディは、インターネット上でも参照できます。<http://www.microsoft.com/japan/showcase/>
本ケーススタディに記載された情報は製作当時（2010 年 1 月）のものであり、閲覧される時点では、変更されている可能性があることをご了承ください。
本ケーススタディは、情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。
製品に関するお問い合わせは次のインフォメーションをご利用ください。
■インターネット ホームページ <http://www.microsoft.com/japan/>
■マイクロソフト カスタマー インフォメーション センター 0120-41-6755
(9:30 ～ 12:00、13:00 ～ 19:00 ※土日祝日、弊社指定休業日を除きます)
※電話番号のおかけ間違いにご注意ください。

Microsoft、Internet Explorer、Windows、Windows Mobile は、米国 Microsoft Corporation および/またはその関連会社の商標です。
その他、記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

マイクロソフト株式会社 〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2 丁目 2 番 1 号 小田急サザンタワー