



TRADERS SECURITIES CO., LTD.

トレイダーズ証券株式会社

@WARPソリューション、eMplexとASTERIAの連携で 新規口座開設数大幅アップとオペレーションコスト約50%ダウン

さまざまな情報をスピーディな連携で必要な時に必要な人へ

トレイダーズ証券は、FX(Foreign Exchange:外国為替証拠金取引)と日経225先物・オプション取引を主力に扱う証券会社。2000年5月に日本初のFXオンライン取引サービスを開始したパイオニア的な存在である。オンライントレードを提供する証券会社にとって、お客様の大切な資産を管理するITシステムは、企業の中核を担う重要なインフラだ。同社は、お客さまの問い合わせや申込み情報などを、電話やメール、Webサイトから多チャネルで受け付ける新コンタクトセンターシステムを導入。散在する既存システムの連携にインフォテリアのASTERIAを採用することで一元的なデータ管理が行えるようになり、人手を廃したメール自動配信のワンストップソリューションも実現した。



トレイダーズ証券 事業部(コンタクトセンター)

ムダな人件費とランニングコストを 一元顧客統合管理システムで解決

トレイダーズ証券は、業界に先駆け、いち早くオンライン証券取引を推進し、急増する個人投資家のニーズに応えてきた。同社はFXおよび日経225先物・オプション取引という2本柱で事業を展開していたが、これらのシステムは異なる商品を取り扱うものであるため、システムも運用管理もそれぞれ個別のものだった。ところが商品の多様化が進み、昨今の資産運用ブームも重なって口座開設も増え、事務手続きやメールによる情報発信などの処理が煩雑化してきた。

「従来までのシステムは使いづらい面があり、部門間に渡る顧客情報の名寄せなど、無駄な人的コストやランニングコストが掛かりすぎていました。そこで、あらゆる部署から最新情報を共有できる統合システムの仕組みが欲しいと考えました」と、トレイダーズ証券の阿部正勝氏(カスタマーサービス部 部長)は当時を振り返る。

もともと同社は顧客満足度を高めるために、顧客の趣向に応じたサービスや、投資スタイルにマッチする取引システムを提供していく必要があると考えていた。そこで同社は、Slerであるパナソニック電工インフォメーションシステムズ(以下、パナソニック電工IS)の協力を得て、新しい

コンタクトセンターシステムの導入と、散在する各種システムを一元的に管理・運用できる顧客統合管理システムを構築することにしたという。

開発工数削減と データ品質の向上も実現した ワンストップソリューション

そして2007年2月より新システムの構築がスタートした。同システムは2つのパッケージで構成されている。1つは、トレイダーズ証券のコールセンター側に届く電話やメール、Webなどの情報を一元管理する、パナソニックのコンタクトセンター/コールセンター構築パッケージ「MediaLogue」だ。もう1つは、一元管理された顧客DBを活用することによってユーザーに応じた最適メールを配信する「eMplex EM」だ。これは、住所、性別、年齢、URLクリック、アンケート回答、購買履歴などの属性情報をベースに、セグメント化されたメール配信が行えるメール販促パッケージ。

さらに、これら2つのパッケージのDBを連携させるために導入されたのが、インフォテリアの「ASTERIA」だ。ASTERIAは多種多様なフォーマット変換、通信プロトコルに対応でき、アプリケーション間の連携が行えるミドルウェア

asteria 導入事例

Users Report



カスタマーサービス部
部長

阿部 正勝氏
あべ まさかつ

●CORPORATE DATA

トレイダーズ証券株式会社

1999年に事業を開始。FX(外国為替証拠金取引)および日経225先物・オプション取引を主力事業として展開している証券会社。これら取引のインターネット化を国内で先駆けて実現し、デファクトスタンダードを確立したパイオニア的な存在として知られている。

本社所在地 ●東京都港区六本木1-6-1
泉ガーデンタワー29階

URL ●<http://www.traderssec.com>



ア【図1】で、このワンストップソリューションを実現するための立役者的な存在だといえる。

システムを手がけたパナソニック電工ISは、インフォテリアのパートナーとしてASTERIAを発売当初からサポートし、すでに150社をこえる導入実績がある。同社の山田勉氏(ソリューション営業本部 東日本営業部営業第一グループ 部長)は「データ連携にASTERIAを利用することで、生産性が大変高まり、開発面でのスピードも早くなりました」と評価する。個人情報などの複雑な名寄せについてもASTERIAのDB連携機能を使うことにより、個人を特定できる項目を複数組み合わせで顧客マスタとマッチング処理することで、データ品質を高められたという。

**リアルタイムデータ連携で
One to Oneメール配信を可能にし
顧客満足度アップ**

今回のシステムではWebサイトの入力フォームから口座開設などの依頼がシステム側に届く。その申し込み情報はASTERIAが回収して

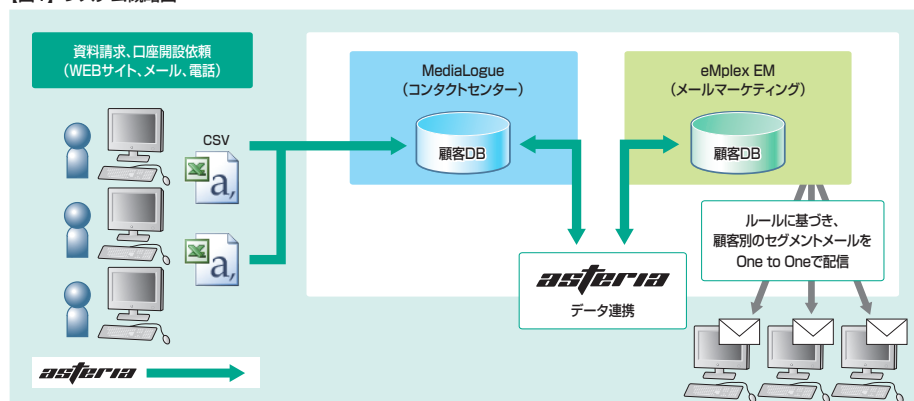


MediaLogue側の顧客DB側へとデータが更新される。さらに、その申し込み情報はリアルタイムでeMplexのDBへ反映される。このデータ連携でもASTERIAが一役買っている。eMplex側では、顧客DBと紐づいたデータをルール設定に基づいてセグメント化し、最適なメールをOne to Oneで自動的に配信する仕組みを実現している。あたかも個人が個人に対してメールを送るような感覚だ。特にオンライントレードでは、個人のプロフィールだけで1000個以上の項目があり、さらに扱う通貨の種類や商品が増えれば、相乗的に分類の複雑さが増

すことになる。これらの煩雑なメール配信作業を人手だけに頼るのはコスト的にも作業工数的にも見合わない。そこで自動化が効いてくるのだという。またコンタクトセンターでは、データが一元化されたことにより、オペレータが常に最新のユーザー情報を共有できるようになり、迅速かつ丁寧な顧客対応が可能になったそうだ。

**新システムの導入で絶大な効果を発揮！
スタッフ半減ながら
成約率が大幅にアップ**

【図1】システム概略図



今回このような新システムの導入によって、メールの自動配信が実現し、2部門だった部署は1つにまとめられたそうだ。省力化されたぶん、スタッフも半分で済むようになり、その人的パワーを営業支援活動にも充てられるようになった。さらに嬉しいことに、導入効果が具体的な数字として成約率に現れてきたというのだ。

トレイダーズ証券の阿部氏はシステム導入の絶大な効果について「口座開設のお申込みをされたお客様に対し、いかに早くアクションを起こせるかということが、我々の業務で最も重要なポイントになります。ASTERIAによって実現した新システムで、情報をリアルタイムに確認して即座に対応できるようになりました。本当に必要な情報を必要な人に、ホットで最適なアプローチを掛けられるようになったのです。しかもこれが人的な労力をともなわず実現できるわけです」と満足気に語った。コストダウンをしながら大幅な効率アップという、まさに良いこと尽くめを地で行くシステムの実現に、ASTERIAが大きな役割を果たしているのだ。

@warp
わたしたちは
つながります
@WARP(アットワープ)とは、インフォテリアのデータ連携ミドルウェア「ASTERIA WARP」を介し、さまざまな企業向けパッケージソフトウェアの連携を推進するプロダクトアライアンスです。

eMplex
Webマーケティングから、見込み客の育成、営業支援やECによる売上げ拡大、営業パフォーマンスの向上、ダッシュボードによるマネジメント意思決定支援・管理会計までをワンストップで提供する統合CRMパッケージ。

※eMplexは、@WARPプロダクトアライアンスの製品です。

infoteria
インフォテリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井1丁目47番1号NTビル10F
TEL. 03-5718-1250 FAX. 03-5718-1261
E-Mail. sales@infoteria.co.jp
URL. <http://www.infoteria.com/>

このカタログに記載された情報は2009年1月現在のものです。内容は予告なしに変更することがあります。
©2009 Infoteria Corporation All Rights Reserved.
Infoteria、インフォテリア、ASTERIAは、インフォテリア株式会社の登録商標です。
その他、各会社名、各製品名は、各社の商標または登録商標です。

お問合せ先：