

Diners Club: 迅速なサービスで顧客満足度を向上

Adobe Document Cloudの電子サインサービス Adobe Signの導入により、法人カードの申請に要する時間を短縮。業務効率と顧客満足度を大幅に改善。



「私たちは実績あるテクノロジーを持ち、強力なサポートが可能な、信頼のおけるパートナーを探していました。アドビこそがそのパートナーだったのです。」

Diners Club英国およびアイルランド
最高財務責任者、業務部長
Jonathan Back

ソリューション

Adobe Document Cloud

• Adobe Sign

Salesforce CRM

導入効果

17分

より高い生産性

署名済み申請フォームの平均処理時間が数日から17.3分に短縮。営業部門のより高い生産性を達成



顧客体験

契約手続完了までのスピードアップとプロセスの簡素化により、早期サービス利用が実現され顧客満足度が向上



より多くのお客様からの支持

申請の処理時間短縮によりコールセンター担当者の信頼が向上



一貫した申請プロセス

必須項目を設定することで顧客の記入漏れを防止、情報のチェックと訂正に要する時間を削減

Diners Club UK and Ireland

イギリス チェスター

www.dinersclub.co.uk

課題

- ・ 顧客企業に依頼する信用取引申請書類の記入や署名手続きを分かりやすく迅速に行えるようにする
- ・ コールセンターの担当者の生産性を改善
- ・ 電子書類のワークフローとSalesforce CRMソリューションとの統合を実現

「信用取引の申請書類は、平均17.3分でサインの上、返送されます。これは紙を使用していた頃と比べて大幅な改善です。」

Diners Club 英国およびアイルランド
最高財務責任者、業務部長
Jonathan Back

最高のスピードとサービスを提供

1950年、Diners Club Internationalは最初の独立したクレジットカード会社となりました。10,000人のメンバーからスタートし、現在では世界中で何百万人もの顧客に利用されています。Diners Club Internationalはイギリスとアイルランドにフランチャイズを持っており、クレジットカードや旅行、旅費精算ソリューション (lodge account solutions) を毎年、何千もの個人や企業の顧客に提供しています。

Diners Club Internationalは生産性や顧客サービスの改善をめざしている中、企業の顧客に対して電子申請を導入することで、法人向けクレジットカードの申請をスピードアップできる可能性があるのではないかと考えました。「多くのお客様が、ご自身で申込みの申請や提出を行いますが、企業のお客様についてはコールセンターの担当者に確認をしてからお申込みをいただく場合がほとんどでした。」とDiners Club英国／アイルランドの最高財務責任者および業務部長のJonathan Backは述べています。「この場合、コールセンターの担当者が、お客様別に紙の書類での申請ワークフローを管理することになります。」

しかし、多くの顧客は大量の書類を受け取り、これに記入し署名をして返送しなければならない、と考えたとたんに意気消沈してしまいます。そして、何かと理由を付けて書類の処理を後回しにし、結局、記入した申請書類が返ってくるまで何日もかかり、場合によってはそもそも申請すること自体を忘れてしまうことすらあるのです。

そこで、ワークフローを電子的なものに変更することで、顧客の手間を大幅に減らし、従業員の生産性も大きく改善できると考えました。しかし、ワークフローが実用的であるためには、既に導入されているSalesforce CRMと統合する必要があり、同時に信頼性のある、使いやすい有効な電子署名を探す必要がありました。

Adobe Document Cloudの電子サインサービスであるAdobe Signがこの会社の全ての要求に応えたのです。「ブランドを確立してきた自らの経験で、パートナーの重要性は理解しています。」とBackは述べています。「私たちは実績あるテクノロジーを持ち、強力なサポートが可能な、信頼のおけるパートナーを探していました。アドビこそがそのパートナーだったのです。」

信用取引申請書類への署名を分単位で

Adobe SignをSalesforceと統合することで、コールセンターの担当者はSalesforceのデータベースを利用して予め申請書類に記入し、わずか数クリックで顧客に送付することができます。「Salesforceとの統合は基本的な要件でした。Adobe SignをSalesforceのワークフローに組み込むことで、担当者はSalesforceのインターフェイスのみを使用すればよく、ワークフローの学習が簡単になり、業務を止めることなく迅速に担当者のトレーニングを行うことができました。」

これまでは書類の準備と送付から、返送を待つまで数日を要していましたが、今ではコールセンターの担当者は顧客と電話をしながら書類の作成と送付をすることができるようになりました。「担当者は顧客からの申請に関する質問に電話を切らずに即座に答えることができます。」とBackは述べています。「クレジットカードの申請書類は現在では平均17.3分で署名され返送されます。紙の契約書の場合と比較して劇的な向上です。」

「Adobe Signで申請プロセスのスピードアップをすることで、弊社のクレジット機能をより早くお客様へお届けします。」

Diners Club 英国およびアイルランド
最高財務責任者、業務部長
Jonathan Back

ご利用のツール

- Adobe Document Cloud
- Adobe Sign
- Salesforce CRM

製品に関する詳細

www.adobe.com/go/dc-enterprise



アドビ システムズ 株式会社
〒141-0032 東京都品川区大崎1-11-2
ゲートシティ大崎イーストタワー
www.adobe.com/jp/

Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com

仮に顧客が申請の確認に時間を割くことを望んでいても、Adobe Signは申請書類のサインと返送を、キーボードを数クリックするだけの簡単な操作で実現してしまいます。これにより顧客の負担は減り、その結果、申請の完了率が向上しました。

営業担当者の生産性の向上

効率的で効果的なワークフローは、アウトバウンドコールセンターチームの生産性を劇的に改善しました。同時に、この改善がコールセンターチームのメンバーに自分たちの能力に対する自信をもたらしました。

「Adobe Signで申請プロセスをスピードアップすることで、弊社のクレジット機能をより早くお客様へお届けできます。」とBackは述べています。「お客様はクレジットサービスをより早く、より頻繁に使えるようになります。これにより、お客様との関係をより強固なものにすることができます。」

正確なスケジューリングと処理

申請書がAdobe Signを経由して署名され、返送された後はクレジットの引受人が申請のプロセスを引き継ぎます。ここでもAdobe Signによる、申請ワークフローのスピードアップと効率の改善は続きます。クレジットの引受人はAdobe Signを通じて申請処理に関する詳細なレポートを入手し、今後どれぐらいの申請が提出されるかを予想することができるため、チームのスケジュールや必要なリソースをこれまでと比較して、より高い精度で予測できます。

クレジットの申請書類を電子フォーム化し、記入欄に必須項目や選択肢を設定することで、顧客が間違えて記入漏れやミスのある申請書類を返送してしまうことを防止できます。クレジットの引受人は情報確認のための顧客への電話の手間を減らすことができ、生産性改善、処理の迅速化につながります。

法人向けクレジットカード申請の全ステップにおいて、Salesforceと連携するAdobe Signにより、コールセンターの担当者と企業の顧客による申請プロセスがより簡単なものとなります。「Adobeによる初期のセットアップからテスト、運用フェーズに至るまでの柔軟な取り組みは、私どものソリューションを稼働させる上で大変価値のあるものでした。」とBackは述べています。