



株式会社 UCS

ユニーグループ・ホールディングスの総合金融サービス会社。クレジットカード事業、電子マネー事業、保険代理業、リース事業等を通じ、お客様のより豊かで便利な生活に貢献する商品・サービスを提供している。

所在地：愛知県稲沢市天池五反田町1番地  
 設立：1991年5月17日  
 資本金：16億1,089万円  
 URL：https://www.ucscard.co.jp/

(取材日：2015年4月)

POINT

Progress Corticonにより、  
 法改正による基準変更へ  
 柔軟に対応できるシステム環境を構築

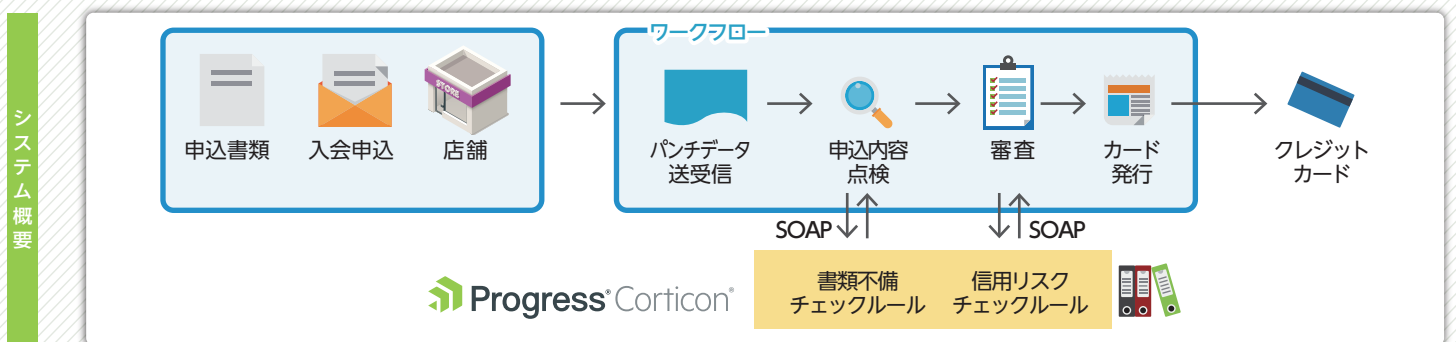
変更に伴うシステム改修にかかる  
 時間とコストを大幅削減

これまで1ケタであった自動審査率が  
 実質70~80%に向上するなど  
 大幅な業務改善を実現

Progress Corticonの採用により  
 柔軟な入会審査システムを構築  
 大幅に業務を改善し、コストも削減

ユニーグループの総合金融サービス会社として、クレジットカード事業をはじめとする金融サービスを幅広く展開しているUCS。同社では、法改正による審査基準の変更について迅速かつ柔軟に対応できる入会審査システムを構築するため、Progress Corticonを採用。1ケタであった自動審査率を実質70~80%に向上させるとともに、システム変更時の開発期間とコストの大幅削減を実現しています。

課題	対策	効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>法改正による審査基準などの変更に対し、システムの柔軟性が欠如</li> <li>入会審査システムの改修にかかる時間とコストが大きな負荷</li> <li>手作業による審査で業務量が増大し、自動審査率が1ケタ台にまで落ち込む</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基幹と一体化していた入会審査ワークフローをサブシステム化</li> <li>Progress Corticonを導入し、審査基準を容易に変更できる環境を構築</li> <li>ルールエンジンを活用することで、自動審査率の向上を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審査システムの変更へ即座に対応できるようになり、数百万円の改修コストが不要に</li> <li>自動審査率が実質70~80%へと向上し、人手による審査業務量が半減</li> <li>大幅な業務改善と顧客サービスの向上を実現</li> </ul>



# Progress Corticon

## 度重なる法改正による審査基準の変更で入会審査システムの硬直性が課題に

株式会社UCSはユニグループの強固なグループシナジーのもと、総合金融サービス会社として、クレジットカード事業、電子マネー事業、保険代理業、リース事業等を幅広く展開。カード会員数は302万人におよび、また2013年11月よりスタートした電子マネー「uniko（ユニコ）」も113万を発行するなど、順調に事業を拡大しています。

同社では、クレジットカードの入会審査システムをスクラッチ開発し、基幹系システムへ自動審査の機能を組み込んで運用してきました。しかし、2010年頃よりクレジットカード業界を取り巻く状況が変化し、貸金業に関する法規制が厳格化。取締役 カード管理本部 部長の高野陽太郎氏によれば、同じ時期に続いた複数の法改正による審査基準の変更に対し、コスト等を考慮し、あえてシステムを改修せず、審査を手作業で行うという対応をとっていたと言います。

**高野氏** 本来システムは柔軟であるべきですが、従来の入会審査は基幹システムに組み込まれていたため、改修するには多額のコストと時間がかかり、大きな負担となっていました。しかも当時は法改正が頻繁に発生しており、自動審査システムの基準見直しにプログラミングで対応するとすれば、コストも作業負荷も大きいため、あえて人的な審査でフォローしていたほどでした。そのため自動審査率は1ヶ台に落ち込み、また既存システムでは、審査担当者の審査結果について追跡できなかったため、個々人の能力の確認や審査基準の見直しに活用できないという問題もありました。

そこで、世の中の流れや法改正、会社のポリシーといった変わりゆく状況へ柔軟かつ迅速に対応できる入会審査システムを確立するため、同社はシステムの更新を本格的に検討することになりました。また、そのタイミングで、それまで使っていたワークフロー製品が更改されるということも、大きな決断の後押しとなりました。

## 自動審査率の向上と運用負荷の軽減を目指してProgress Corticonを採用

UCSが審査システムの更新にあたって重視した点は、自動審査率の向上、人手やコストをかけずに審査基準を容易に変更できる柔軟性および運用負荷の軽減です。加えて、各審査担当者

の能力を把握するため、審査結果の分析が可能で、会員データを様々な形で活用できるシステム環境を目指しました。

同社では、株式会社プリマジェスト（以下、プリマジェスト）と他1社の提案を比較・検討した結果、2011年9月にプリマジェストのワークフロー製品を使用して入会審査システムをスクラッチ開発する提案が採用され、ビジネスルール管理システム（BRMS）としてProgress Corticon、データ分析ツールとしてQlikViewの導入が決定しました。そこからシステム構築をスタートさせ、2012年11月にカットオーバーしました。

**高野氏** 他社の提案はパッケージをベースにカスタマイズするものでした。確かにパッケージはスクラッチより比較的、短時間で導入が可能です。しかしそれはそのままの状態を使う場合であって、今回は当社の業務に合わせたカスタマイズが不可欠でしたから、かかる期間とコストを考えるとかえって負担が大きくなると考え、スクラッチ開発を選びました。

またプリマジェストは、2000年頃よりUCSの基幹系システムの構築・保守に携わっているためUCSの業務を熟知しており、様々なサポートを提供してきました。その実績に対する高い信頼も決め手になりました。

## 改修コストが不要となっただけでなく大幅な業務改善と顧客サービスの向上を実現

新たな入会審査システムは、これまで基幹システムに組み込まれていた入会審査とは別に、Progress Corticonを核にサブシステム化して構築しました。審査のプロセスは、従来の基幹システムが判定した内容は無視し、全件をサブシステム側で自動審査。保留になった分のみを手で審査します。さらに、サブシステムと人的審査の結果を基幹システムに反映させるフローへと変更しました。

審査基準はルールエンジンであるProgress Corticonが担っており、基準の追加や変更はプログラミング不要で記述することができます。これにより、法改正などで審査基準に変更が発生しても、与信担当の責任者自らによる変更が可能となり、基幹システムの改修は一切不要となりました。

**高野氏** 従来はシステムに変更が生じた際、その開発に1ヵ月を要し、コストも数百万円はかかっていました。それが今では即座に変更を反映でき、改修コストも不要です。

まず、ルールエンジンを活用したチェック（入会申

込書の不備、記入漏れ、書類不足などへの対応）により、事前処理業務が効率化しました。さらに、自動審査率は従来の8%から40%に大きく向上しました。40%という数字だけを見ると低いように思われますが、これは従来会員に複数のカードを発行する際は人的審査を必須としている事情があるため、実質的には70~80%程度まで向上していると言えます。



高野 陽太郎 氏

また、人手による審査に要していた業務の量も半減しています。これにより、従来は審査業務を担当していた人員2名を他の業務（審査データの分析など）に振り分けることも可能になりました。審査の精度と能力アップにより、業務改善やリスクヘッジにも貢献しています。加えて、審査スピードの向上により、カード発行のスピードもおおよそ2日間ほど短縮しました。結果として、顧客サービスの向上にもつながっています。

## 経営判断にすばやく対応他社の一歩先を行く体制を目指す

高野氏は、入会審査システムは法改正だけでなく、世の中の動向や経営（営業方針）の要請などに応じて、基準を容易にかつスピーディに変更できるものでなければならないという想いのもと、今回の新システムを構築しました。今後、UCSではユニグループの営業方針の変更、例えばキャンペーンの実施や新しい種類のクレジットカードの発行などの際、審査基準の変更に即応できる環境を整備することで、他社との差別化を図っていきたいとしています。

さらに、ワークフロー製品やデータ分析ツールなどの「シームレスな連携」ができるProgress Corticonのメリットを活かして、さらなるシステムの改善を図っていく方針です。

**高野氏** 今回のシステム更新に合わせてQlikViewを導入したことで、入会審査業務で蓄積された膨大な情報の活用が可能となりました。今後は、顧客の分析結果を審査基準に反映させるなどして、分析、計画、実行、チェックのPDCAサイクルを効率よく回し、審査精度の向上をはじめ、新会員獲得や収益の拡大を目指していきたいと考えています。アシストには、製品の活用ノウハウの提供など、様々な面からサポートしてもらいたいことを期待しています。