



MasterCardがカスタマー エクスペリエンスを向上

突合を短時間で完了できるようになり、顧客や社内の他部署から
問い合わせがあった場合に都度分析を行うことも容易に

背景

MasterCard社は、世界の決済産業で事業を展開するテクノロジー企業です。世界最速の決済処理ネットワークを運用し、210を超える国と地域の消費者、金融機関、加盟店、政府機関、民間企業を繋いでいます。同社の製品とソリューションは、買い物や旅行、事業経営、財務管理といった日々の商取引を簡易化、効率化し、セキュリティも強化しています。



私たちの部署では以前までデータを
手入力していましたが、Monarch
によってその労力を大幅に軽減し、
戦略的な業務に注力できるようにな
りました。

その結果、スキルセットを広げて新
商品や新サービス全般に深く精通し、
卓越したカスタマーサービスを提供す
ることが可能になりました

Derek Madison
Leader Of Business Financial
Support, MasterCard

課題

MasterCard 社で Business Financial Support チーム長を務める Derek Madison 氏は、社内外のシステム間の取引明細と現金残高の確認業務を監督しています。課せられた課題は社内業務の効率化と品質向上で、それらを達成する方法を模索していました。当初 13 人のチームメンバーは社内のメインフレームに格納されたレポートをもとに、システム内データの突合を手作業で行っていました。出社したらまず複数ページのレポートを 20 ～ 30 件印刷し、突合はレポートに定規を当てながら対象データを 1 行ずつ Excel に手入力するかたちで行っていました。「それも毎週 40 ～ 80 時間ですからね」と Madison 氏は述懐します。「製品数が急増し企業としても成長していたので、分析用データをもっと効率よく準備できる方法を探していました」

ソリューション

Madison 氏のチームは Altair® Monarch® を使ってデータプレパレーションモデルを作成し、メインフレーム内の作業対象ファイルを分析に適した表形式のデータファイルに変換できるようにしました。メインフレーム内のレポートに記録されている特定の日時を基に出力ファイル名を変更し、該当の日付に対応した場所に保存するプログラムも開発しました。これにより、レポートに素早くアクセスし、所定のデータセット名でエクスポートして、その日の Excel の突合データを検索できるようになります。以上のプロセスを自動化した結果、膨大な時間をかけて手入力をする必要がなくなり、より価値の高い戦略的な業務に時間を充てられるようになりました。

結果

「毎週 40 ～ 80 時間かけていたデータの手入力が不要になり、その分の時間を節約できたので、Monarch への投資は導入から半年で回収できました」と Madison 氏は語ります。「その結果、スキルセットを広げて新商品や新サービス全般に深く精通し、卓越したカスタマーサービスを提供することが可能になりました」。顧客から銀行口座の残高や取引明細が一致しないといった問い合わせがあった場合でも、その顧客の取引明細を簡単に Monarch に取り込んで分析できるようになりました。Madison 氏のチームは Monarch で都度データを照会することで、顧客からの問い合わせに丁寧に応じることができています。こうしたサポートは以前の体制では不可能でした。「今後は、社内の他の業務にも Monarch を適用できないか検討してまいります。なにせカスタマーサービスでこれだけの成果を上げたのですから」。

Altair のデータ分析ソリューションは、www.altairjp.co.jp/data-analytics をご覧ください。

MasterCard社は、世界の決済産業で事業を展開するテクノロジー企業です。決済取扱高は世界2位を誇ります。世界最速の決済処理ネットワークを運用し、210を超える国と地域の消費者、金融機関、加盟店、政府機関、民間企業を繋いでいます。