

PEGA® COLLECTIONS FOR CONSUMER LENDING

回収業務を最適化しながら価値あるサービスを提供

金融サービス

概略

主な課題

回収部門は、貴重な顧客をリテンションすることに加え、損失を最小限に抑え、コストを制御することに挑戦しています。手動タスクと十分に連携統合されていない回収システムは、顧客中心のエクスペリエンスを損ね、回収率を高められず、コストを削減するために必要となる知性と俊敏性を欠いています。

ペガのソリューション

Pega Collections for Consumer Lending を導入すれば、回収業務において、顧客に対し個別化された即応サービスを提供するとともに、回収率を向上させ、コンプライアンスを確保し、運用コストを削減することが可能になります。Pega は、インテリジェントなプロセス自動化と適応分析とを組み合わせ、回収業務をエンド・ツー・エンドで合理化するためのリアルタイムなディシジョンングを実現します。

もっとも貴重な顧客を保持しながら損失を最小化

ダイナミック・ケース・マネジメント、ベストプラクティス、ルールに基づく自動化されたプロセス、およびリアルタイムのディシジョンングを独自に組み合わせた Pega Collections for Consumer Lending は、債務の解決し、回収金の最大化すると共に、ケースの解決に必要な最適な情報や提案の実施などにおいて顧客を支援します。

商業銀行は Pega 7 の高度なテクノロジーを利用することで、回収担当者は、関連する最適な支払いプランを動的に推薦したり、リスク管理戦略の自動的な適用により、顧客対応を個別化することができます。その結果、複数の顧客とチャンネルにわたって一貫性のある柔軟な対応が実現し、貸し手は、顧客中心の姿勢を維持しながら回収率と運用効率を高めることができます。

Pega の Build for Change® プラットフォームに基づくこのソリューションは、事前に構築されたベストプラクティスサービスコンポーネントのホストとなることで、展開を加速させます。簡単に設定ができるこれらのコンポーネントを使用することで、最適な回収サービス戦略の実現が可能です。

- **関連するオファーの提供**
適応分析を用いて、顧客の価値、支払い履歴、インタラクティブな顧客の反応などの要因に基づき、顧客への適切な対処をリアルタイムに勧めます。
- **チャンネル横断的な顧客対応**
ペガのオムニチャンネル・ユーザー・エクスペリエンスを利用してチャンネルまたはデバイスに合わせて対応を個別化することにより、円滑なサービスを提供できるようになります。
- **平均処理時間の削減**
各対応のコンテキストを提供するダイナミックサービスケースデスクトップにより、インテリジェントに会話をガイドします。Pega は適切な対話、ナレッジコンテンツ、データ、およびアクションをオペレータに提供し、リアルタイムでの 1 対 1 の関係をサポートします。
- **最大限に敏捷な展開**
Pega をクラウドまたはオンプレミスで構築および展開し、それらの環境間を透過的に移行できるようにします。

ペガの優位性

それぞれの対話の価値の最適化

- オムニチャンネル管理により、いつでもどこでも（オンラインインターフェース、モバイル機器、およびソーシャルネットワークなど）コンテキストの喪失なしに顧客との接触が可能です。
- 予測分析および適応型の意思決定の仕組みによってニーズを予測し、ネクスト・ベスト・アクションおよび支払いに関する提案をリアルタイムで顧客に提示できるようになります。
- レガシーシステムとの容易な統合は、完全な顧客全体像をリアルタイムに提供し、効率悪化やコンプライアンスの問題を生む要因を排除します。

回収業務のスケラビリティの効率化

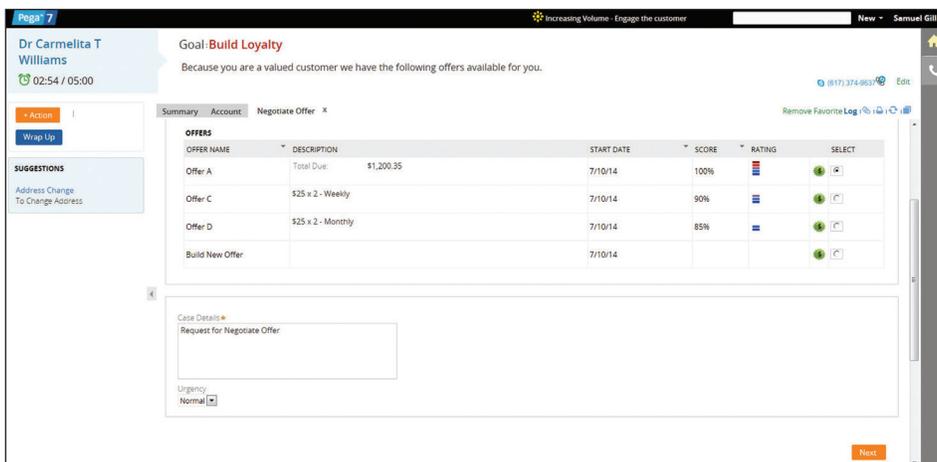
- ルールに基づくプロセスは一貫して、選択したチャンネルや担当者の一連のスキルに依存することなく、顧客との会話中のリスクや規制に対してルールが適用されます。
- 自動監視により、契約事項や支払いプランに反する支払いを追跡し、支払いの行動を接触履歴やプロセスガイダンスに組み込みます。
- エンド・ツー・エンドで業務を自動化することにより、サービスポリシーに従って業務を管理できるようになります。たとえば、保留対応の決定、スキルに基づく業務の割り当て、SLA（サービスレベル・アグリーメント）と優先度に基づくエスカレーションなどが可能になります。
- 高度なナレッジ管理により、情報の検索を最小限におさえて、ユーザーに最も関連する情報を提供します。

可視化と制御の実現

- 対応の成功に関するリアルタイムのフィードバックを行い業務全体の進捗状況を可視化すると共に最適化します。
- 「自己学習」分析は、適応分析と回収プロセスにおける前回のアクションを利用することで、今後の対応において自動的に改善点を提供します。
- 完全な監査証跡によって、ユーザーの行動およびシステムに基づいて発生した活動を追跡して、管理を強化することができます。

迅速な展開と継続的な適応

- ペガの Build Once and Reuse Everywhere 機能によって、アプリケーション資産をすべての商品、業務、地域、およびチャンネルにわたって提供することができます。
- 慣れ親しんだオフィスツールを使用して、プロセス、ルール、インターフェース、およびその他のコンポーネントを簡単に更新することができます。コーディングを一切必要とせず、新しい機会および変化する規制への対応を迅速化します。
- 容易に構成できる事前定義のプロセス、ルール、オブジェクトモデルとデータモデル、インターフェース、およびその他のアプリケーション資産を利用して、実装期間を短縮することができます。



Pega Collections for Consumer Lending を利用することで、貸し手は、顧客中心の姿勢を維持しながら回収率と運用効率を高め、コンプライアンスを確保することができます。