

**アイティフォーが、中央債権回収様の債権回収業務の DX 化を支援
～債権管理システム・新「TCS サービサーシステム」と
フルクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」を採用～**

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、中央債権回収株式会社（所在地：東京都中央区、代表取締役：金子 知之）様にて、当社の新パッケージである債権管理システム「TCS サービサーシステム」およびフルクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」（NICE 社製）の導入により、同社の回収業務の DX 化を支援することを本日発表します。併せて社用スマートフォンでの事務電話受付と音声テキスト化サービスを導入し、社員の方々の利便性向上や顧客サービスの品質向上を図ります。これらは 2026 年 2 月に稼働予定です。

なお、今回、債権管理システムを旧パッケージから新パッケージへ移行しますが、これは当社にとって初の事例となります。今後は、他のサービサー様にも新パッケージへの移行を順次提案していきます。

◆導入の背景

・課題

中央債権回収様は、当社が提供する債権管理システム「TCS サービサーシステム」（リニューアル前のクライアント/サーバー型パッケージ）と音声基盤「Aspect Unified IP」を利用しており、次世代を見据えた機器の更改を検討するとともに、DX による債権管理業務の効率化および正確性向上を目指していました。

加えて、業容拡大に伴い、管理債権の増加に耐えうるシステム基盤を求めていたほか、昨今の課題である人手不足への対応も課題としていました。限りある人的資源を有効活用するためには、システム力による効率化と人材育成は両輪でまわしていく必要があると考え、今後の成長戦略を実現する大きな要素として捉えていました。

さらに、音声系においては Aspect Unified IP 以外にも用途によって複数のベンダーの製品を使い分けており、それぞれの製品を管理する運用の負荷軽減を希望していました。

・当社の提案

当社は上記の課題をカバーするため、複数のソリューションを組み合わせたトータルでの提案を実施。TCS サービサーシステムについては旧パッケージでのカスタマイズ機能の移植ならびに新カスタマイズ機能の精査・検討・提案を行いました。現行システムベンダーとして、提案内容のみならず、現行システムおよび中央債権回収様の業務への理解度を評価され、この度採用いただくに至りました。

* 本件に関する報道機関からのお問い合わせ先 *

株式会社アイティフォー（東証プライム 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

◆導入概要と期待される効果

- ・TCS サービサーシステム



1999 年のリリース以来、サービサー73 社（2023 年 11 月現在）中の 36 社で採用されている業界スタンダードの債権管理パッケージです。架電や文書発行などの債権回収の基本機能に加えて、法務省宛ての法定帳簿・事業報告書の作成や入金処理などのサービサー業務に必要な機能を網羅しており、受託・買取債権のいずれにも対応が可能です。

当社が今回提案したのは、2024 年 6 月にリニューアルした新パッケージです。ブラウザで利用でき、従来に比べ画面の使いやすさ・見やすさが大幅に向上しました。クラウド基盤との親和性が高く、外部サービス連携との API 連携も可能で、セキュリティを強化しています。クラウド基盤の場合は物理サーバーを社内に設置する必要がないため、オフィスの移転などがあった場合にも負担が軽減されます。

- ・フルクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」



コンタクトセンター運営に必要な機能が搭載された、クラウドベースのコンタクトセンターソリューションサービスです。アプリケーションだけでなく、電話サービスも含めてフルクラウドで提供されるので、PC が 1 台あれば、すぐにコンタクトセンターを立ち上げることができます。電話、メール、チャット、SNS などオムニチャネルに対応しているほか、チャネルを横断してお客様とのやりとりを可視化・分析し、その結果をレポートやダッシュボードに出力することが可能です。

中央債権回収様では今回、従来 4 つあった電話チャネルを 2 つに統合します。IVR 受架電・プレディクティブコール・オートコールを担う CXone と、事務電話および外出先での受架電を担う「TramOneCloud」（トラムシステム株式会社製）です。チャネルの統合により運用負荷が軽減され、利便性が向上します。

また、コンタクトセンター向け音声テキスト化サービス「MSYS Omnis」（丸紅情報システムズ株式会社製）の導入により、オペレーターはメモを取らず交渉に集中でき、顧客との対話の品質向上が見込めます。さらに、交渉記録などが自動化され、経験の浅いオペレーターであっても安定したクオリティの記録や文書を作成することができます。外出先での通話であっても内容をテキスト化し、後から内容を TCS サービサーシステムに登録することができるため、柔軟な働き方を可能にします。

* 本件に関する報道機関からのお問い合わせ先 *

株式会社アイティフォー（東証プライム 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

【中央債権回収様の概要】

名 称：中央債権回収株式会社

代 表 者：代表取締役 金子 知之

本店所在地：東京都中央区晴海 3 丁目 12 番 1 号 KDX 晴海ビル 6 階

U R L：<https://www.central-ser.co.jp/>

【製品 URL】

- ・TCS サービサーシステム

<https://www.itfor.co.jp/financial/svs-tcs/>

- ・フルクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「CXone」

<https://www.itfor.co.jp/cti/cxone/>

- ・コンタクトセンター向け音声テキスト化サービス「MSYS Omnis」

https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/service/

【アイティフォーについて】

アイティフォーは、1972 年の創業以来、地域のお客様を中心に IT ソリューションをご提供してきました。1983 年に日本で初めて開発した「延滞債権管理システム（オートコールシステム）」をはじめ、自治体向けサービスやキャッシュレス決済、セキュリティなどさまざまな分野のソリューションで地方 DX、さらには地方創生に貢献しています。お客様だけでなくその先にいる社会の人々のニーズに「寄り添うチカラ」で応えるべく、これまで蓄積してきた技術やノウハウに加え、イノベーションによる新たな価値をご提供します。

【お問い合わせ先】

- ・製品に関するお問い合わせ

<https://www.itfor.co.jp/inquiry/contact/>

- ・報道機関からのお問い合わせ

株式会社アイティフォー 広報部

T E L：03-5275-7914

E-mail：kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代 表 者：代表取締役社長 佐藤 恒徳

本社所在地：〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

上 場 区 分：東証プライム（4743）

U R L：<https://www.itfor.co.jp/>

ニュースリリースの文章や画像データはご自由にお使いください。

* 本件に関する報道機関からのお問い合わせ先 *

株式会社アイティフォー（東証プライム 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳