

NECネットエスアイ 加入者管理システム「DCBEE」

一元的情報管理と各種ソリューションがもたらす 事業者・加入者双方に有益なデータ活用

「ケーブルID」を効果的に運用するために必要となるのは、的確で効率的な加入者管理システム。NEC ネットエスアイが提供する「DIGITAL CableBase EE (DCBEE)」は、すでに多くのケーブルテレビ事業者採用されている実績とともに、一元的なデータ管理に伴う優れた情報蓄積・処理能力によって、事業者と加入者の双方にメリットをもたらすシステムとして高い評価を誇っている。「DCBEE」の最新機能と、ケーブルID連携の可能性を解説する。

(取材：渡辺 元・本誌編集長、文：高瀬徹朗・ITジャーナリスト)

同一データベースに情報を蓄積

NEC ネットエスアイが提供している「DCBEE」の強みは、まず、さまざまな機能の組み合わせられた複合的なシステムでありながら、すべてが1つのデータベースにまとめられていることにあり、これは「DCBEE」の大きな特長になっている(図1)。

加入者がアクセスするデータベースも、ケーブルテレビ事業者がアクセスするデータベースも同一。もちろん、アクセスできる領域は異なるが、同一のデータベースにすべての情報が蓄積されていくことで、より効果的・効率的なデータ収集を行うことができるのだ。

ケーブルテレビ事業者側にとっては、フロントオフィスとバックオフィスが同一のデータベースにアクセスすることで、スムーズな情報共有を行うことができる。

ある意味で「開かれた」システム管理を、セキュアかつシームレスに提供できているのは、まさに NEC ネットエスアイの技術力だろう。すでに多くのケーブルテレビ事業者採用されている「DCBEE」は、各事業者のニーズに合わせて柔軟な対応を進めてきており、その信頼性と機能性を担保している。

「システムはあくまで手段であり、目的はケーブルテレビ事業者の業務効率を向上させること。その結果として事業者のクリエイティブなワークスタイルの支援や業容発展につなげることこそが、弊社としての狙いです」(NEC ネットエスアイ株式会社 社会・環境ソリューション事業本部 社会公共ソリューション事業部 CATV ソリューション部 コンサルティング エキスパート・佐川健太郎氏)。

加入者とのコンタクト領域を広く確保

一元的な顧客管理データベースをより有効に活用すべく、「DCBEE」では加入者とのコンタクト領域を広げることで幅広く情報を収集している。

本来、バックオフィス業務支援のイメージが強い加入者管理システムだが、フロントオフィスの業務までフォローする狙いは「情報を広く、リアルタイムに収集し、それを迅速かつ的確に業務システムに反映すること」だ。

「ケーブルテレビ事業者の現場の担当者が加入者からどのような話を聞いたのか。仮に解約するとして、その理由は何なのか、戻ってくる可能性はあるのか。そうした情報を業務システムに入れ込むことで、知見として蓄積し、次の営業活動に生かしていくための仕掛けです」(佐川氏)。

複数のデータベースにまたがるのではなく、一元的なデータベースで管理しているからこそできる質の高い情報の共有と反映。加入者との接点を「問い合わせ処理」「クレーム処理」といった業務で終わらせることなく、あくまでトータルの顧客接点情報として扱うスタンスだ。

「顧客接点にフォーカスし、そこにシステムを有効活用することで、ケーブルIDを含めた将来的な加入者管理の在り方につながっていく。インボイス対応など業務上のニーズは多く存在しますが、そこだけにとらわれた業務効率化ではなく、業務の営みを通じて経営的視点で情報を活用する方向に向かうことが重要です」(佐川氏)。

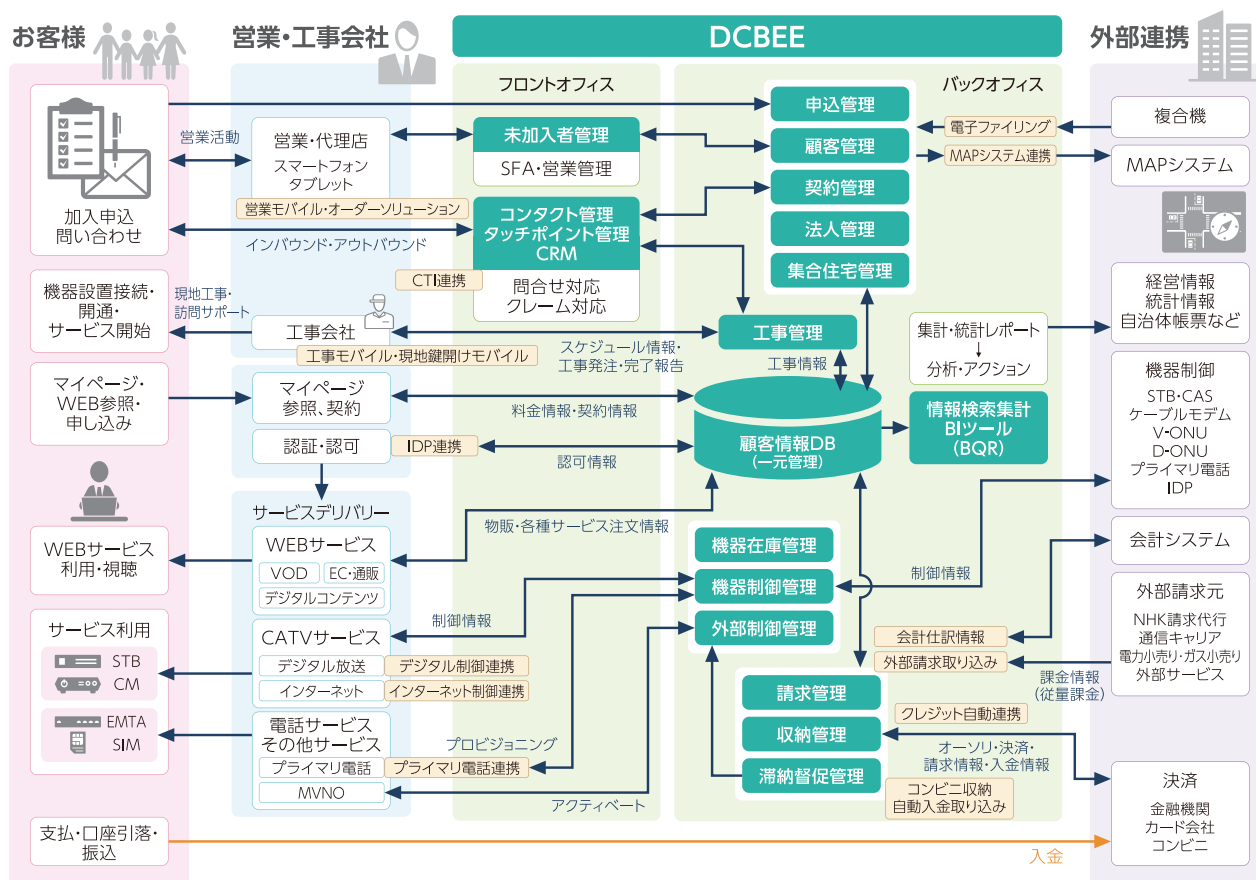
収集したデータを有効に活用するために

多面的かつ一元的に収集されたデータをいかに活用するかは、ケーブルテレビ事業者側の能力によるところが大きいが、「DCBEE」にはそれをアシストする機能もある。

経営情報見える化ツール・帳票自由作成 BI ツール「BQR3 (Business Query & Report ver.3)」がそれだ。システム内のあらゆるデータを自由に抽出、加工、分析、そしてグラフ化することができる。

「収集したデータをベンダー側でまとめて提供するのはなく、ケーブルテレビ事業者が自ら簡単にまとめることがで

【図1】 加入者管理システム「DCBEE」のシステム概要 (出典：NEC ネットエスアイの資料)



きるツールを提供することで、情報への知見を高めていた
だくとともに、それらの情報をもとにしたしっかりとした顧
客接点を持つことが狙いです」(佐川氏)。

情報・データは収集することで終わりではなく、まして
集計・グラフ化することが目的ではない。あくまで、そう
した情報をいかに経営や業務に活用していくかが重要とな
る。前提となる集計データを簡単に作れるツールを提供し、
それを活かすための創造的な時間と視点・視野・視座をケ
ーブルテレビ事業者が持つことで、クリエイティブな事業
展開や経営戦略につなげてもらう。これが、NEC ネットエ
スアイが「DCBEE」で提案する「システムは手段」の方針
だ。

「OTTの登場を含め、ケーブルテレビ事業者が大きく動け
るビジネスチャンスが来ている状況です。いかに質的に『考
える時間』をとることができるか、は今後に向けた大きな
鍵になると考えています」(佐川氏)。

ケーブルID連携に必須な「マイページ」

ケーブルID連携に有効であり、かつバックオフィス業務

を大幅に軽減する機能としても有効なのが、「DCBEE マイ
ページ2」だ。マルチデバイス対応の顧客対応ソリュー
ションで、料金照会から契約紹介・コース変更、オプション
チャネル契約追加・変更や請求書・領収書発行、クレジット
カード支払い手段変更まで、ユーザサイドから直接能動
的に対応できるようになる(【図2】)。

「2023年度半ばにインボイス制度が導入されましたが、
マイページから加入者が直接適格請求書をダウンロードで
きる仕組みを提供することで、本来は増えるはずだった
バックオフィス業務を大幅に軽減することができています」
(NEC ネットエスアイ株式会社 社会・環境ソリューション
事業本部 社会公共ソリューション事業部 CATV ソリュー
ション部 課長・鈴木創一郎氏)。

「DCBEE マイページ2」は、これ自体がいわば顧客接点
ツールであるとともに、本来はコールセンター経由で展開さ
れる接点が加入者宅で直接展開され、加入者自身の利便性
や時間・場所を超えたセルフオペレーションにもつながる。
顧客データの効果的・効率的な収集と事業者側の業務軽減、
コスト削減という要素を併せ持ち、将来的なケーブルID、
システムDXなどとの親和性も高い。

新ケーブルIDプラットフォームが変えるケーブルテレビ事業！

【図2】使いやすいUIが特長の「DCBEE マイページ2」（マルチデバイス版）



NEC ネットズエスアイが「より活用してほしい」と提案する機能だ。「ケーブルID連携を考えるのであれば、前提として『DCBEE マイページ2』のような機能は有効。それも含めて、積極的に採用を提案しています」（鈴木氏）。

ケーブルテレビ事業者は「マイページ」の有効性を知り、それを加入者にまで広げていくことも重要だ。バックオフィス作業量軽減という事業者側のメリットに加え、加入者側にも「コールセンター対応などで待つ時間がなくなる」といったメリットが生まれることを伝えて利用を促進すれ

ば、双方がメリットを得られる。

「一度使っていただければ、加入者にもその有効性がすぐに理解できるサービス。その『一度目』の機会を生むために、活用の方向へ加入者を誘導していただくことも『DCBEE マイページ2』を有効に機能させるためのポイントです」（佐川氏）。

ケーブルテレビ事業者と加入者がクリエイティブに使える時間を生むために、加入者管理システムをどう活用すべきか。「DCBEE」には、そのための機能が数多く用意されている。