
NEWS RELEASE

ベリトランス、NEC パーソナルコンピュータのコールセンターに、 「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」を提供 ～コールセンターにおける新常態対応とカードセキュリティ強化を支援～

株式会社デジタルガレージ（東証一部 4819、本社：東京都渋谷区、代表取締役 兼 社長執行役員グループ CEO：林 郁、以下：DG）の子会社で、決済事業を手がけるベリトランス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役執行役員社長：篠 寛、以下：ベリトランス）は、NEC パーソナルコンピュータ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役執行役員社長：デビット・ベネット、以下：NECPC）が運営する EC サイト「NEC Direct」のコールセンターへ、「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」を提供します。

■「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」の概要

コンタクトセンターが顧客からの受注対応でクレジットカード決済を行う際、カード情報を取扱う事業者は割賦販売法が定めるセキュリティ対策として、加盟店のサーバやネットワーク、業務用端末などでカード情報を通過・処理・保存させない、カード情報の非保持化環境を構築する必要があります。

昨今の新型コロナウイルスの感染拡大と政府による拡大抑止を目的としたテレワーク対応の推奨を受け、多くの企業でテレワークが実施されていますが、コンタクトセンターでは、従業員の自宅をはじめとした社外環境においてカード情報の非保持化に応じたセキュアな環境の整備が難しく、テレワークに移行できない事業者が多く見られます。

コンタクトセンターでのカード情報の非保持化対応には、クレジットカード決済専用のタブレット端末または専用端末を利用することで、事業者環境でカード情報を通過・保存させない「外回り方式」と、PCI P2PE*1 認定端末を使用しカード情報を暗号化することで、事業者環境をカード情報が通過しても非保持化相当とする「内回り方式」の 2 種がありますが、いずれもクレジットカード決済専用の端末が必要となります。

ベリトランスが提供する「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」は、専用端末を使用することなくカード情報の非保持化が可能なクレジットカード決済サービスです。本サービスは、コンタクトセンターでの受注時にクレジットカード決済を行う場合、オペレーターから自動音声に切り替わり、消費者が自らカード番号を入力し決済を完了します。カード番号は PCI DSS*2 に準拠したベリトランスのセキュアな環境で処理・保持するため、受電するオペレーターはテレワーク環境でもカード情報を取り扱うことなく、クレジットカード決済を受け付けることができます。また、ベリトランスが提供する決済専用モジュールを導入することで、外線転送可能な電話機能とインターネット接続した PC を介し手軽に利用ができ、オペレーター 1 席からでも利用可能です。

NECPC は、EC サイト「NEC Direct」と「NEC Direct」での購入に関する問合せ窓口となるコールセンターを運営しています。EC サイトでの支払い方法として、ベリトランスの総合決済サービス「[VeriTrans4G](#)」を導入しています。今回、コロナ禍での新常態に対応すべく、テレワーク環境でのコールセンター体制を新たに構築し、顧客からの電話注文時のクレジットカード決済を可能とするため、「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」の導入を決定しました。

■今後の展開

新型コロナウイルスの感染拡大による消費スタイルや働き方の変化を受け、企業はデジタルトランスフォーメーション（DX）化を加速しています。

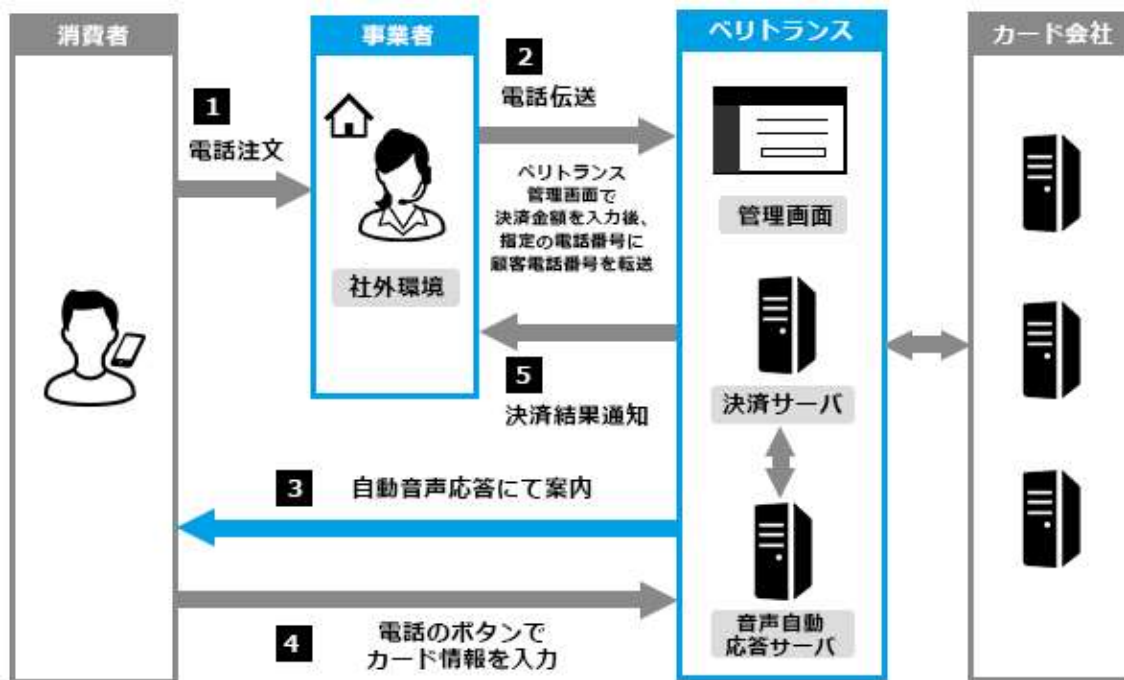
NEWS RELEASE

ベリトランスは、「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」を活用したコンタクトセンターにおける業務のリモート化や、小売・飲食業界など対面店舗における支払いシーンのデジタル化などを実現するさまざまなサービスを拡充し、事業者における新常態対応への取組みを支援していきます。今後も決済サービスにおけるリーディングカンパニーとして、業界動向をスピーディに汲み取り、EC事業者・消費者に必要とされる決済方法やソリューションを拡充していきます。

▼サービスに関するお問い合わせ先

ベリトランス株式会社 決済事業部
TEL : 03-6367-1510 (平日 10:00~16:00)
メール : sales@veritrans.jp

【「コンタクトセンター向けテレワーク対応型決済サービス」の決済フロー】



*1 : PCI P2PE: カード加盟店の POI デバイス (カードからデータを読み取る装置) で読み取ったカード情報を直ちに暗号化し、送信先の安全な復号環境へ到達するまでカード情報を保護する二拠点間の暗号化方式「P2PE」を実現するためのセキュリティ要件。

*2 : PCI DSS: 「Payment Card Industry Data Security Standard」の略で、VISA や JCB などクレジットカードの国際ブランドが共同策定したカード情報保護のためのグローバルセキュリティ基準。

【ベリトランスについて】 <https://www.veritrans.co.jp/company/>

デジタルガレージグループで、オンライン決済事業及び POS 向け決済、コード決済等のオフライン決済事業を展開する決済プロバイダー。流通、サービス、メーカー、省庁・自治体など幅広い業界の事業者に対して、EC、実店舗、オムニチャネルなど多様なチャネルで活用可能な決済ソリューションの提供を通じ、キャッシュレス化及び事業の成長を支援しています。社会インフラに成長した決済サービスの担い手として、DG グループのイーコンテクストと共に、行政・クレジットカード業界への提言、政策や業界動向に応じたサービスのスピーディーな提供など、事業者・消費者に必要とされる安全安心な環境、ソリューションを拡充しています。