

導入事例

Use Cases

買取承諾後の「即時入金」の反響がSNSで広がる

ペイジェントが2013年より決済代行サービスを提供している[カーナベル株式会社](#)様。トレーディングカードの通販サイトを運営し、独自の買取システムや顧客へのおもてなしを武器に成長を続けています。今回は2018年のサービスリリース直後から、ペイジェントの支払い代行サービスもお使いいただいている同社の代表取締役社長、三浦真家様にインタビューしました。ペイジェント支払い代行サービス導入の背景や効果だけに留まらず、事業に掛ける熱い想いまでお話をいただきました。



・カーナベル株式会社代表取締役社長 三浦真家様

年商10億円のEC事業を支える、独自の買取制度

――カーナベル様の事業内容についてお聞かせください。

メイン事業は、自社ECサイトでのトレーディングカード（トレカ）の買取販売です。2005年に個人で立ち上げたサイトでトレカを販売したのが始まりですが、今では年商10億円の事業にまで成長しました。他にも月に300万～600万PVを誇るトレカ専門Webメディア「[ガチまとも](#)」や、オンラインで理想のデッキを作成し公開できる「[DECK MAKER](#)」の開発運営など、トレカ関連のWebサービス事業を展開しています。

――今回はペイジェント支払い代行サービスに関わるEC事業にフォーカスしてお話を伺います。まず、御社のEC事業の強みとは？

大きく3つあります。

1つ目は自社独自のシステムです。独自開発の在庫管理システムや値付けシステムをもとに、リアルタイムの相場価格に基づき、カードをいつでもすぐに取り扱・販売できる体制が整っています。
2つ目は発送の速さ。最短当日のスピード発送を実現できています。
3つ目は顧客満足度向上の取り組みです。顧客の注文内容に応じ、「ベルカード」と呼ぶ手紙を商品に同封し、発送します。このカードには、注文内容からどんなデッキを作りたいのかを見抜き、お客さまの意図をお褒めしたり応援するメッセージを込めています。現在では、多くのユーザーさまよりSNSに投稿していただいており、毎月200件以上の喜びの声が寄せられています。



・出荷準備中の風景

――思わず次もカーナベル様で購入したくなる、他にないユニークな取り組みですね。次にECサイトの内の買取サービスの特徴を教えてください。

購入の時と同じように、ECサイト上で売りたいカードをカートに入れていただく仕組みになっています。サイトに各カードの現在の買取価格が表示されているので、ユーザーさまは査定を経ずに買取総額を知ることができます。カーナベルとしても、在庫の薄い商品の買取価格を高く設定し、ユーザーさまを刺激することで在庫の補填につながる、双方にメリットのある仕組みです。

ヒューマンエラーの緊張感、支払い代行導入前の課題

――支払い代行導入前の、買取から支払いまでのフローを教えてください。

ユーザーさまがサイト上で買取注文をし、カードを送付いただくと、届いた当日が翌営業日には改めて査定を行います。主なチェック項目は、注文内容と届いたカードに相違はないか、損傷はないか、注文時よりも買取価格が上がっているかなどです。買取価格は変動制なので、注文時よりも上がっていた場合はそれに準じることで、ユーザーさまに損がないようにしています。査定結果をWeb上でお出しし、同意いただくと買取成立です。当時はその後、担当者が手作業で送金作業をしていました。

- ・ 業務フローを確認

――送金作業は具体的にどの程度の作業量でしたか？

1人の担当者が1日に40～60件、計1.5時間ほど掛けて送金作業を行い、その後に経理によるダブルチェックもあります。そのため、合計で3～4時間ほどは毎日かかっています。

――かなり大変そうに聞こえますね。

工数面での負担もそうですが、手作業だと何よりもヒューマンエラーを起こす可能性があります。例えば送金金額を入力すべき欄にワントimeTypeを入力してしまったりなど、頻繁ではないものの人間だからミスはあります。ミスはないか経理がチェックし、辻褄が合わない際の調査など、実際にかかる作業時間以上に面倒に感じられていました。また、社員を信用しないわけではないですが、セキュリティリスクも考えられました。

――送金作業が手間取ると、ユーザーにも影響はありますか？

タイミングにもよるのですが、半日から1日ほどは買取成立から送金までお待たせしていました。さらに送金ミスの際は、お詫びとご対応依頼の連絡をすることになります。

銀行の一括送金サービスよりも導入ハードルが低い

――支払い代行を導入いただいたのは、サービスリリース直後の2018年でした。

元々ECのクレジットカード決済代行でページメントとお付き合いがあり、新しくリリースされるという支払い代行の話を聞いて即決しました。

――やはり送金作業の負担は、以前から社内で課題感を持っていたのですか？

自動送金を前から実現したかったのは確かです。支払い代行を導入する前も、銀行の一括送金サービスを検討していました。しかし、ECシステムとの連携が難しく、銀行が求める仕様に注文データを書き換える必要があること、手作業の場合よりもさらに送金までに時間を要することがネックとなり、導入を諦めていました。そこにページメント支払い代行サービスの話があり、飛びついた次第です。

――銀行系サービスは意外とハードルが高かったのですね。

ページメントの場合、決済代行も導入済みでしたし、支払い代行はAPI連携の仕組みでしたので、社内で開発コストがかかるにせよ比較的手軽でした。手数料もコストメリットから考えて納得できる価格感だったのも大きいです。

爆速の即時入金でユーザーはストレスフリーに

――導入後、どのような変化がありましたか？

カーナベルとしては、API連携で送金の自動化ができたので、煩雑な手入力作業やチェック作業が一切なくなり、業務効率化とセキュリティリスク解消に繋がりました。以前は半年や1年を振り返ってチェックするとミスが見つかり、あたふたするなんてこともあったので、本当に助かっています。

- ・ 業務を振り返るカーナベル社員（右）と三浦社長（左）

――買取を利用されるユーザーの体験も変わりましたか？

これまで翌営業日までお待ちいただいていた送金が、24時間365日、買取成立時に即時にされるようになりました。流動性を追求するユーザーさまにとって、入金までのタイムラグが短いことにメリットがあると思います。また、大事なコレクションを売られる方には、今すぐにもお金が必要な方もおられるので、かなりインパクトがあったと思っています。

――反響はありましたか？

「いつ送金されますか？」と問い合わせられたお客さまに「買取成立と同時に」とお伝えすると、大きく驚かれていました。SNSでも「買取入金、爆速で笑った」「査定確定してすぐ入金されるのマジ助かる」「昨日買取品発送して今日届いたらしくすぐに査定と入金も完了してストレスフリー」といった声を確認しています。ただ、即時入金のメリットを知らないユーザーさまも多いのではないのでしょうか。今後はサービスの差別化を図り、宣伝に力を入れて周知していきたいと考えています。

――最後に今後の展望を聞かせてください。

カーナベルにはトレカ業界に革命を起こそうと熱い思いを持った仲間が集まっており、県外出身の社員が90%を超えます。トレカ好きな社員が、「ベルカード」をはじめ、トレカ好きを愛する取り組みをしています。全国のトレカ好きの自己肯定感を高めることや、社交性と自己成長を促すことなどによって、ひいては業界を盛り上げる存在にまで成長してもらう。これが私たちの考える革命です。とにかく、トレカ好きの心に響くサービスを今後も展開していくつもりです。

- トレカ業界を盛り上げるカーナベル社員

――その次の一手は？

ゆくゆくは大会の開催などリアルの場にも展開していきたいと考えていますが、まずはWebサービスを進化させていきたいです。最近「DECK MAKER」を進化させ、よりデッキ作成が楽しくなるような開発を進めております。

――それは楽しみですね。Webサービスの進化をきっかけに、ユーザー体験の向上で更に御社のファンが増えることを応援しています。本日は貴重なお話をありがとうございました！ [＜導入事例一覧へ](#)

取材日：2021年3月29日

[会社情報](#)

[プライバシーポリシー](#)