

システム概要

通信販売は小売業のなかでも堅調な伸びを示し、そのフルフィルメントは商品を中心とした展開から顧客中心への変革期にあります。顧客中心の展開を担うため、本システムでは受発注基幹システムに顧客履歴、ポイント情報、定期注文自動展開の機能が付加されています。

システムの特徴

現行通販システムパッケージの処理性能の限界により、以下の対応が困難であることが判明した。

- ①さらなる顧客満足度の向上
- ②オペレーションコストの低減
- ③処理ボリューム増大への対応
注文件数：70,000件/年→800,000件/年
顧客数：10万顧客→75万顧客
- ④セキュリティの強化

上記問題に対処するため、通販システムを全面的にリニューアルすることとした。

さらに、下記サブクラスに分割することにより、負荷集中の排除と機能独立性を保ち、全体機能を実現した。

- ・受注サブシステム
- ・出荷サブシステム

導入後の効果

- 出荷処理のオペレーション時間が大幅に短縮された(約1時間→約5分)。
- 同梱物の自動付与処理により、オペレータの負荷が軽減され、誤同梱がされなくなった。
- プロモーションによる割引やポイント計算を自動化することにより、オペレータに負荷が軽減され、計算間違いによる誤付与がなくなった。

開発・動作環境

- アプリケーションサーバー
OS: Windows2003 Server
言語: VisualBasic6.0
- DBサーバー
OS: Windows2003 Server
DBMS: Oracle 9i
言語: PL/SQL

開発期間・規模

システム提案から開発まで行った。
(ハードウェア構成立案も含む)
2005年8月～2006年2月 (第一段階)
(システム立案は、2005年6月頃から開始)
機能数：受注サブシステム：65機能
出荷サブシステム：71機能

将来構想

- 支払方法の拡充を図る(後払い対応)。
- 情報参照の高速化により顧客対応の迅速化を図る。
- 購買動向から、自動的にDM発送対象顧客を抽出することにより、販売機会の増大を図る。

