

基幹システムの 運用開発は、 もう迷わない



DIRECT HOLDINGS



▶ 目次

- はじめに
- ① 基幹システムとは？
- ② 基幹システムの導入プロセスとは
- ③ セキュリティ対策上の留意点
- ④ 通販会社の基幹システムの要件
- おわりに

▶ はじめに

近年、オンラインショップや SNS の普及により、**通販会社の競争はますます激しくなっています**。そこで、企業のさらなる成長にとって重要となるのが**基幹システムの導入**です。基幹システムは、商品や顧客の情報を統合的に管理し、**業務の効率化や効果的な集客を可能にするのです**。

ここでは、**基幹システムが企業にもたらすメリット、実際に導入する際のプロセスや注意点**などを具体的にご紹介します。ビジネスに貢献する基幹システムについて検討してみましょう。



▶ 1. 基幹システムとは？

基幹システムとは、**企業の核となる業務を支えるために必要な情報管理や業務処理を統合的に管理するシステム**です。

通販会社においても、基幹システムの導入は多くのメリットをもたらします。

以下の4つが主なメリットです。次ページ以降で詳しく解説します。

- 1 業務効率の向上
- 2 正確な情報の提供
- 3 顧客サービスの向上
- 4 意思決定の支援



1 業務効率の向上

受注管理

在庫管理

物流管理

など

業務プロセスの
統合・自動化

手作業にかかる時間やミスのリスクが
減り、スムーズな業務運営が可能に！

業務の効率化

② 正確な情報の提供



基幹システム

リアルタイムでの
データ更新・統合



在庫状況



受注情報



いつでも利用可能



顧客への迅速な対応・正確な情報提供が可能に！

③ 顧客サービスの向上



基幹システム

顧客情報管理
カスタマーサポート機能



顧客の購買履歴や嗜好を把握

個別のニーズに応じたサービスやプロモーションの提供



顧客満足度・顧客ロイヤルティの向上

4 意思決定の支援



基幹システム

リアルタイムでの
データ収集・分析



経営者・管理者

売り上げデータ・
顧客動向の把握

➡ 適切な意思決定・戦略の立案・改善案の検討

以上が基幹システムを導入することで得ることができる**メリット**です。

基幹システムの導入により、**業務の効率化や顧客サービスの向上、意思決定の迅速化など、通販会社の成長に不可欠な要素が整います。**

適切な基幹システムの選定と導入プロセスを通じて、ビジネスの競争力を向上させましょう。



▶ 2. 基幹システムの導入プロセスとは

ここまで、基幹システムがもたらす利点について理解できたと思います。

それでは、実際にこのシステムを導入したい場合には、どうやって進行すれば良いのでしょうか。

ここからは、**基幹システムを導入する際のステップ**について順を追って説明します。主に4つのステップに分けられます。





需要調査と要件定義

通販会社の業務やニーズを詳しく把握し、システムの要件を定義します。



システム開発

要件定義に基づいて基幹システムを開発します。ソフトウェアの設計、プログラミング、テストなどの工程が含まれます。



データ移行と構築

既存のデータを新しいシステムに移行し、必要なデータベースやネットワークなどのインフラを構築します。



本格稼働と運用

システムが正常に稼働するようになったら、実際の業務運用を開始します。バックアップやセキュリティ対策の運用も重要です。

▶ 3. セキュリティ対策上の留意点

通販会社の基幹システムでは、顧客情報や取引データなどの重要な情報が取り扱われます。セキュリティ対策は重要な要素となり、特に以下の4点には留意が必要です。

① アクセス制御

適切なアクセス権限を設定し、情報への不正アクセスを防止。

② データの暗号化

データの保護を目的として、重要な情報は暗号化して通信・保存。



③ パスワードポリシー

社内ユーザーがハッキングを受ける危険性が常に存在。強力なパスワードの使用や定期的な変更を求めるポリシーを設定。

④ ネットワークセキュリティ

ファイアウォールや侵入検知システムなどのセキュリティ対策を実施し、外部からの攻撃を防止。

このようなセキュリティ対策を講じることで、
顧客情報や取引データを守り、信頼性を高めることができます。

WAF

▶ 4. 通販会社の基幹システムの要件

では、実際に基幹システムを構築する際に必要となる要件はどのようなものなのでしょうか。ここからは、以下の7つの要件をご紹介します。

① 受注管理

② 在庫管理

③ 物流管理

④ 顧客管理

⑤ 支払い管理

⑥ 財務管理

⑦ レポートと分析

1 受注管理

顧客からの注文を受け付け、**正確かつ効率的に処理する機能**が必要です。納期に間に合うよう、**在庫確認や配送手配などをスムーズに行えることが重要です。**

FAX や電話といったアナログな受注管理では、見積書の作成に時間がかかったり、特定の時間や期間に注文が集中すると人為的なミスが増えたりします。しかし、受注管理の工程を適切に自動化すれば、**受注管理におけるミスやトラブルを削減し、業務を効率化することができます。**さらに、業務の効率化は、**人件費や通信費などのランニングコストを軽減することが可能です。**



2 在庫管理

在庫数を管理し、リアルタイムで在庫数のデータを可視化することができます。受注による在庫管理だけでなく、今後の売れ行きを見越し、どれだけの在庫数を確保すべきかという適正在庫やどの商品が欠品するかなどの予測を行う機能が必要です。 **正確な在庫情報は、顧客への正確な納品とサービス向上のために不可欠です。**

また、資産在庫、物流在庫、倉庫別在庫、預り在庫、滞留在庫など企業によって様々な在庫管理が存在するので、 **自社に合った在庫管理システムの要件を設定しましょう。**



3 物流管理

商品の発送や配送状況の管理を行う機能が必要です。適切な物流ルートや配送スケジュールの最適化が求められます。日本の物流の90%をトラック輸送が占めると言われており、トラック輸送の物流計画は、企業の業績に大きく影響します。配送計画や配送実績などのデータを参照し、**効率的で現実的な運送計画の設定**を実現しましょう。

また、**出荷した商品の状態や配送状況をリアルタイムで確認できる進捗管理機能の搭載**も有効です。商品の進捗状況をすぐに確認できることで、顧客からの問い合わせやトラブルに対応でき、顧客満足度を向上させることができます。



4 顧客管理

顧客情報の管理や購買履歴の参照ができる機能が必要です。顧客の年齢、性別、嗜好、購買履歴といったデータを蓄積し、分析することで、**的確なマーケティング施策を展開することができます**。顧客に合わせたおすすめ商品を提供するなど、新たな商品の購入を促したり、リピート購入を促したりし、ファン獲得を目指しましょう。

また、商品を購入する際に貯まるポイントやマイルの管理も求められます。



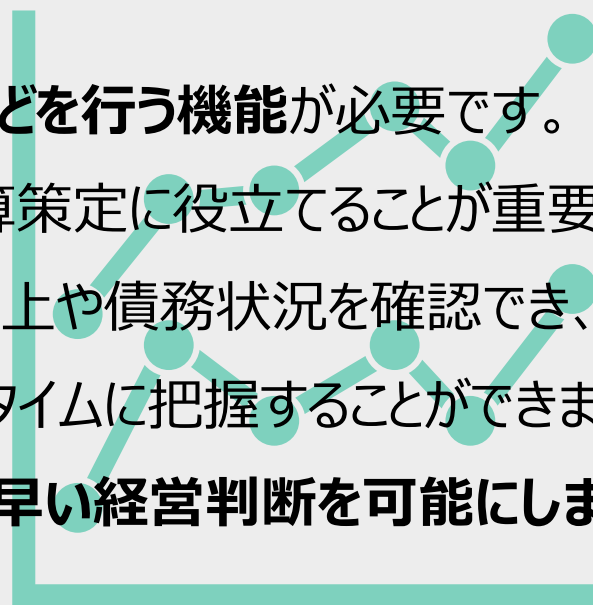
5 支払い管理

顧客の支払い情報や請求処理の管理を行う機能が必要です。
顧客の支払いの確実性と請求処理の正確性が求められます。



6 財務管理

売上データや経費の管理、会計処理などを行う機能が必要です。正確な財務情報を把握し、経営判断や予算策定に役立てることが重要になります。経営層がリアルタイムに企業の売上や債務状況を確認でき、あるいはマネージャー層が現場の状況をリアルタイムに把握することができます。つまり、常に最新情報が得られるため、素早い経営判断を可能にします。



7 レポートと分析

売上データや顧客動向などの情報を収集し、分析する機能が必要です。経営戦略の立案や改善策の検討に役立ちます。

具体的には、商品の売上や注文件数などを顧客の年齢、性別といった様々な軸で分析すること、顧客の購入頻度やリピート化率を把握することが可能になるでしょう。課題を発見し、解決のための手立てを模索することで、企業の成長に繋げることが重要です。

通販会社の基幹システムは、以上7つの要件を満たすことで、効率的な業務処理と顧客満足度の向上を実現します。適切な要件定義とシステム開発プロセスにより、ビジネスの成長を支える基幹システムを構築しましょう。

▶ おわりに

通販会社の基幹システムは、**業務の効率化や顧客満足度の向上に不可欠な存在**です。手作業にかかる時間や、計算ミス、入力ミスといった人為的なミスを削減し、スムーズな業務運営を可能にします。そのため、**正確な要件定義と適切なシステム開発プロセスを経ることが求められます**。企業の信頼を損なわないためにも、**セキュリティ対策**を含めた運用が重要です。

通販会社の目標やニーズに合わせて**基幹システムを最適化し、ビジネスの成長に貢献しましょう**。



最後までお読みいただき、 ありがとうございました。



DIRECT HOLDINGS

ダイレクト・ホールディングスは、
デジタル・マーケティング事業、
SNS マーケティング事業、PR・
キャスティング事業をはじめ、多
彩な人材やノウハウを持つ広告
代理店です。

マーケティングに関するお困りご
と、ご相談がある際は、お気軽
にご連絡ください。

【お問い合わせ】

東京本社 〒163-1439

東京都新宿区西新宿 3 丁目 20 番 2 号

東京オペラシティタワー 39 階

電話番号：03-6416-4822

FAX：03-6416-4823

contact@direct-holdings.co.jp