

株式会社フジサンケイリビングサービス における商品手配システム

VAN System for the Mail Order Business

松沢孝雄* Takao Matsuzawa

鈴木 仁** Hitoshi Suzuki

石井雄二*** Yūji Ishii



ディノス ハートコールセンタ ディノスの通信販売では、このハートコールセンタで注文を受け付け、その後、日立VANを通じて各商品提供者へ納品の情報を送る。

株式会社フジサンケイリビングサービスは、通信販売の商品に関して大量受注処理システムの確立をねらった商品手配システムを開発し、平成2年1月から運用を開始した。このシステムは、全国ネットワーク網による総合オンラインシステムである。特に商品提供者との情報交換については、日立VANサービスを全面的に利用することとし、ネッ

トワーク面での設計・開発および運用負担の軽減をねらいとしている。

このシステムで日立VANは、商品提供者とのデータ交換はもとより、商品提供者が利用する端末およびアプリケーションソフトウェアを提供し、他社機種を含めたトータルサポートを行っている。

* 株式会社フジテレビジョン システム開発部

** 株式会社フジサンケイリビングサービス 営業推進部

*** 株式会社日立情報ネットワーク

1 はじめに

通信販売業界では、個性化・多様化する消費者ニーズへの対応、他業種からの参入などで市場がめまぐるしく変化しており、かつその拡大が顕著である。このような状況下で競争力の強化のために、通信販売専門業者である株式会社フジサンケイリビングサービス(以下、フジサンケイリビングサービスと言う。)は、他社に先駆けて戦略情報システムを構築し、運用を開始した。

ここでは、この新商品手配システムの中で、フジサンケイリビングサービスが商品提供業者(以下、取引先と言う。)とのデータ交換部分で活用している日立VANサービスについて述べる。

2 システムのねらい

通信販売では注文を電話やはがきで受け付けるため、直接顧客に接するサービスはできない。また、顧客側ではカタログによる購入となるため、商品が到着するまで待たなければならないという不安がある。これらのことから、顧客サービスの充実および配送期間の短縮が重要となる。この中で日立VANがサポートする取引先とのデータ交換は、配送期間の短縮をねらいとしている。また、その他に日立VANを利用する目的は以下の点である。

- (1) ネットワークを含むデータ交換システムでのシステム設計・開発工数の軽減
- (2) 取引先とのデータ交換業務に関する運用負担および設備費用の軽減

3 システムの概要

3.1 業務の流れ

フジサンケイリビングサービスは、顧客からの注文を電話やはがきで受け付け、その後取引先に対して搬入指示を行う。搬入指示を受けた商品は、取引先から商品配送業者を経て顧客に配達される。これらの業務の流れを図1に示す。

日立VANは、この中で取引先とのデータ交換部分の業務をサポートしている。

3.2 システム概要

通信販売システムは、各顧客から注文データを受付・管理するフジサンケイリビングサービス側のシステムと、取引先とのデータ交換を行うシステムから成っている。システム全体の概要を図2に示す。

以下、データ交換システムについて述べる。

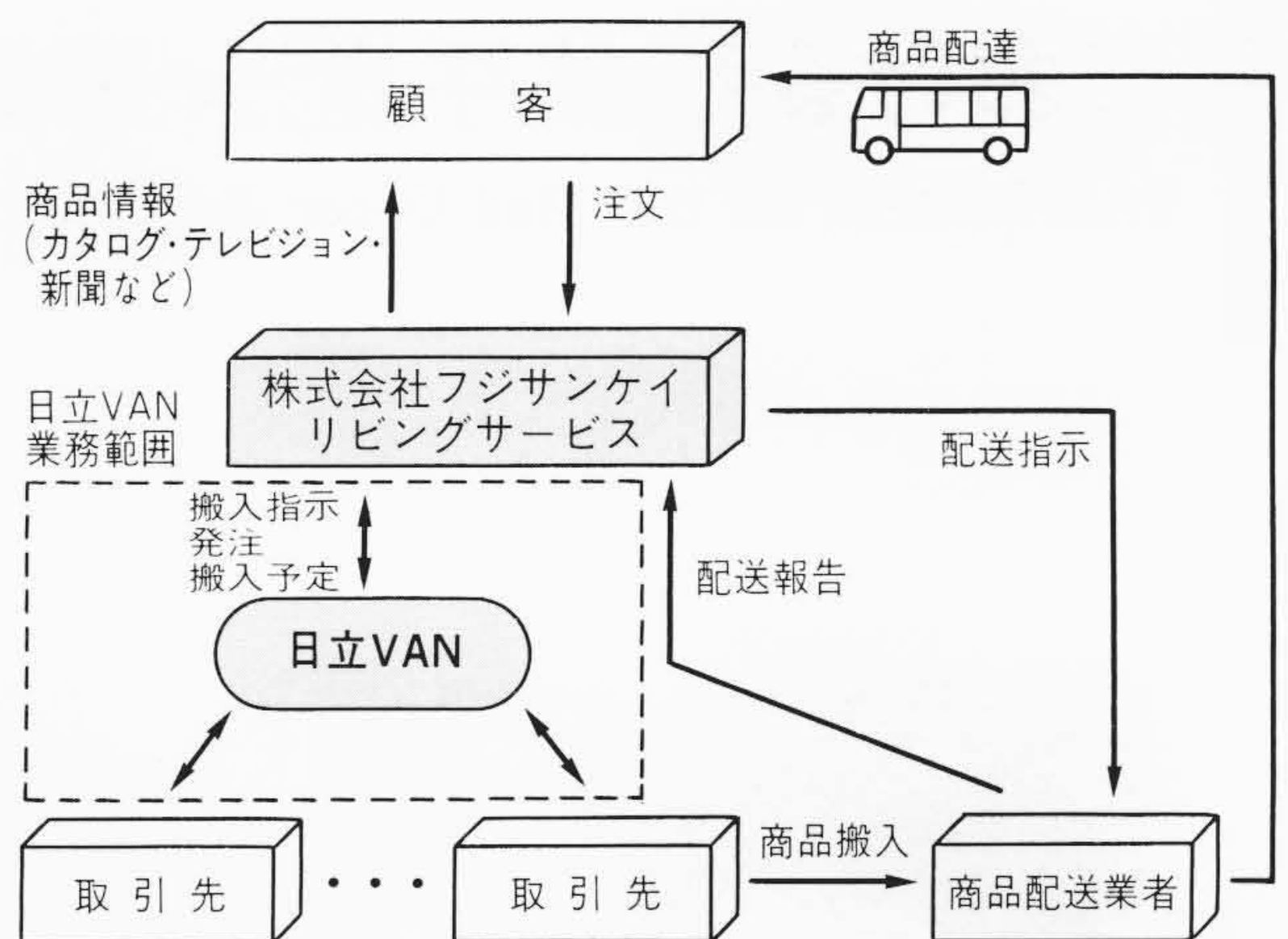


図1 業務の流れ フジサンケイリビングサービスを中心として、顧客からの注文、取引先への発注、商品配送業者からの商品配達までの流れを示す。

(1) ネットワークおよび接続手順

取引先とは基本的に日本電信電話株式会社の電話回線網を利用し、最寄りの日立VANアクセスポイントを通じて日立VANセンタに接続している。一方、フジサンケイリビングサービスとは専用回線で日立VANセンタと接続している。

接続手順は全銀協手順(全国銀行協会連合会ベシック手順)で接続しており、ファイル伝送による蓄積交換によってデータ交換を行っている。ネットワーク構成を図3に示す。

(2) データの流れ

顧客からの注文データは、フジサンケイリビングサービスのホストコンピュータに受付センタから入力され、夜間処理で一括して日立VANセンタに送信される。

VANセンタでは、投入されたデータを取引先別に区分けして所定のメールボックスにファイルする。この時点で各取引先はデータの引き取りが可能となり、各取引先は自社の運用時間に合わせて随時引き取りを行って商品を納入する。

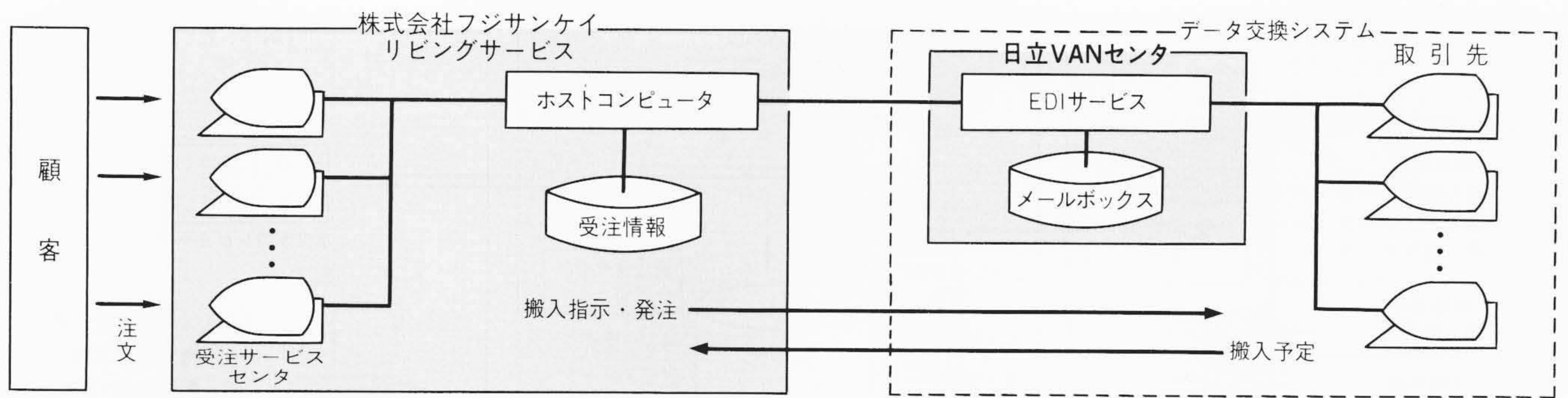
取引先とのデータ交換内容の詳細について図4に示す。

4 システムの特徴

ここでは、フジサンケイリビングサービスと取引先のデータ交換のシステムについての特徴を述べる。

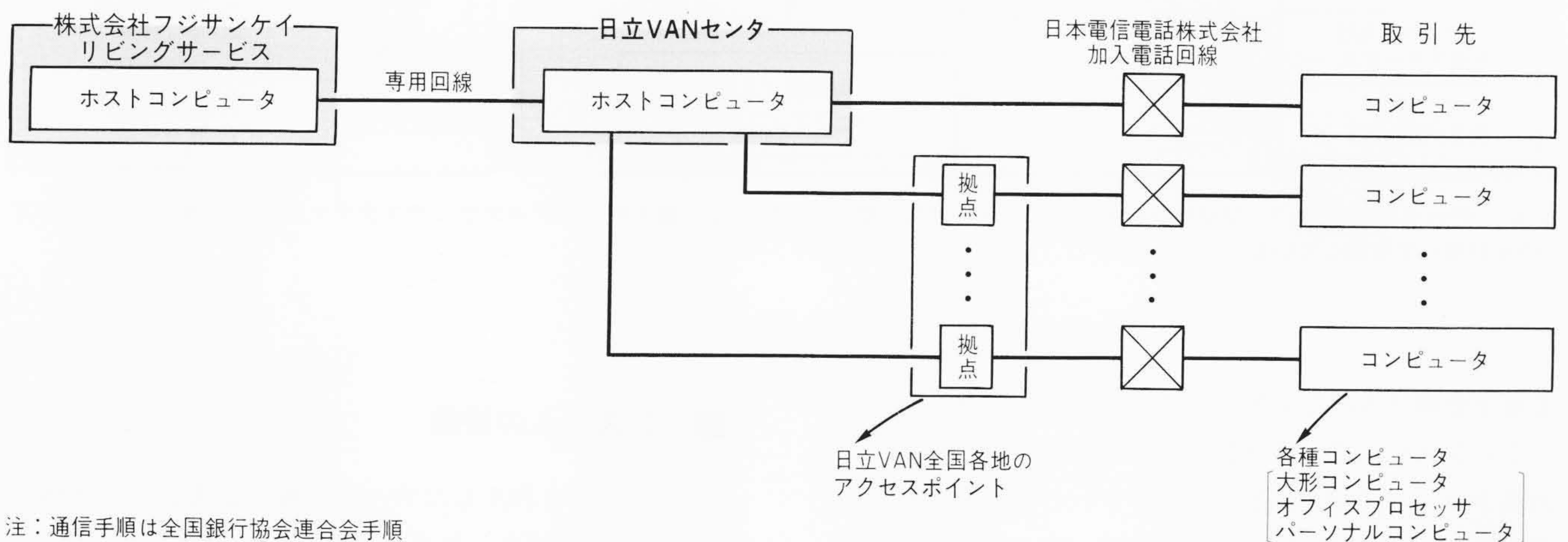
4.1 取引先との接続

各取引先は、大形のホストコンピュータからパーソナルコンピュータ(以下、パソコンと略す。)までさまざまな



注：略語説明 EDI (Electronic Data Interchange)

図2 システム概要 各顧客からの注文は、フジサンケイリビングサービスのホストコンピュータにオンラインリアルタイムで受注情報として入力・蓄積され、その後、日立VANを通じて各取引先へ送られる。



注：通信手順は全国銀行協会連合会手順

図3 ネットワーク構成 フジサンケイリビングサービスと日立VANセンターは専用回線で、取引先と日立VANセンターは日立VANの全国各地のアクセスポイントを通して日本電信電話株式会社加入電話回線で接続されている。

機種を使用している（メーカーについても同様）。これらの機器との接続は業界標準手順である全銀協手順によって行っている。

4.2 標準業務ソフトウェアによる処理

このシステムでは、取引先側の利便およびこのシステムへの加入の容易性を考慮して標準機器を定め、業務ソフトウェアとともに提供することとした。具体的には、日立製作所のパソコンを含めて3機種（3メーカー）を標準機器とし、おのこの機種用の業務ソフトウェアについても一括して開発し提供した。すでに別業務で標準機器を持っている取引先については、ソフトウェアの提供を行った。これによって各取引先では、標準業務ソフトウェアによる処理が実現した。

4.3 パソコン側ソフトウェアの保守

業務仕様の変更などによって、パソコン側ソフトウェアについての保守は皆無にできないが、対象機器が多け

れば多いほどその変更作業は煩雑を極める。このシステムでは、変更後のプログラムを日立VANからの伝送によるダウンロードで一括変更する方式をとっている。これは日立VANのEDI(Electronic Data Interchange：電子データ交換)サービスを利用して行っている。

4.4 パソコン側マスタのバックアップ処理

このシステムでは、パソコン側で商品マスタや在庫マスタを更新しながら業務処理を行っている。そこで、パソコン側での記憶媒体の障害によるマスタ破壊に対処するため、日立VANでパソコン側と同じマスタ更新作業を行ってバックアップしている。したがって、パソコン側マスタの破壊時には、日立VANからバックアップマスタを送信することによって容易に回復が可能となる。

4.5 漢字コード変換処理

情報処理技術の進展に伴って、企業間のデータ交換で

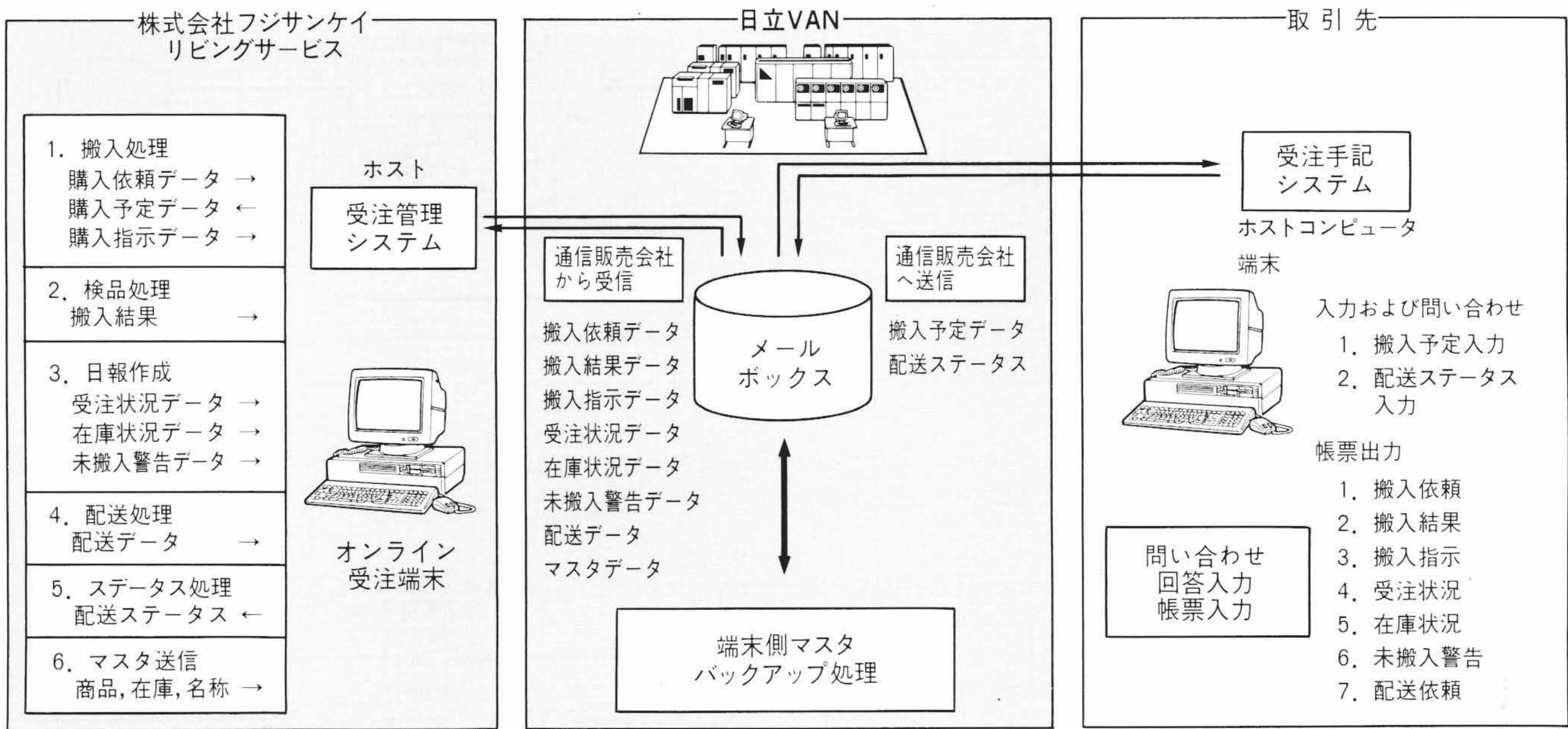


図4 データ交換概要 フジサンケイリッピングサービスと取引先の間では、搬入関係のデータからマスタデータまでの種々の情報を日立VANを利用して交換している。

も漢字を取り入れたシステム要求が高まってきている。

このシステムでは日立製作所の漢字コード、パソコンの漢字コード、および他社の漢字コードに対応するためJIS漢字コードを基本コードとしている。フジサンケイリッピングサービスに対しては日立漢字コードとの変換を、パソコンに対してはシフトJIS漢字コードへの変換を行っている。

このことから、フジサンケイリッピングサービスでは、取引先の機器を意識することなく漢字データを伝送することが可能となる。

4.6 パソコン側の無人化处理

取引先のパソコンからのデータ引き取りについては、タイマによる自動引き取り方式を取り入れることによってパソコン側の無人化处理を実現している。したがって、取引先では早朝にこの処理を実施し、受注から搬入までの業務を迅速に行うことが可能となる。

5 システムの評価

日立VANを利用したデータ交換のシステムの評価については、以下のとおりである。

(1) ネットワークを含むデータ交換システムについて、日立VANのノウハウを活用することによって効率的なシステムが実現でき、かつ設計・開発工数が軽減できた。

(2) 取引先とのデータ交換業務で夜間や休日への対応をはじめとする運用負担、および設備費用の軽減ができた。

(3) 日立VANの専門の品質保証体制によって、障害対応が迅速化された。

6 おわりに

以上、商品手配システムでの日立VANの適用事例について述べた。現在、通信販売業界は競争の激化の中にあると言える。今後はさらに日立VANサービスの特長を取り入れて、市場動向に沿った使い勝手の良いシステムへと改善・拡張を図っていく考えである。

参考文献

1) 松沢, 外: 総合通信販売システムにおける物流情報管理, 日立評論, 73, 7, 696~698(平3-7)