

用語解説

ASP(Application Service Provider)

インターネット技術を活用し、ネットワーク経由でアプリケーションソフトウェアの機能だけを提供する、アプリケーションサービスのアウトソーシング(外部委託)を受託したサービス会社のことです。また、サービス利用型の情報システム形態自体を意味するようにも使われます。

ASPが提供するホスティング サービスを利用することにより、顧客企業は、最新の情報システムを、月ぎめなどの料金で安価に利用することができます。

この形態は、企業が自社で情報システムを管理、運営する必要がないことや、情報システムに対する投資が必要ないのでROA(Return on Assets:総資産利益率)を改善できるなど、経営上で多くのメリットがあります。今後、中小企業や大企業の利用が増えていくものと注目されています。

CRM(Customer Relationship Management)

顧客とのコンタクト(接触)や取引の履歴情報を一元管理し、セールスやマーケティング、顧客サービスで個々の顧客のニーズや特性に即した適切な対応を行うことにより、顧客満足度を向上させて顧客維持率を高めようとする考え方です。

小売業では、取引履歴から、自社への貢献度(ロイヤルティ)の高い顧客や購買頻度の高い顧客(フリークエントショッパー)を把握し、自社を安定的に支持するこれらの優良顧客を獲得することによって長期的な企業収益の向上を図る、「ロイヤルティマーケティング」や「FSP(Frequent Shopper Program)」などの手法が注目されています。

CRMでは、DWH(Data Warehouse)やOLAP(Online Analytical Processing)、CTI(Computer-Telephony Integration)などの技術が用いられます。

EC(Electronic Commerce)

商取引に伴う行為を、電子的に行うことを指します。最近では主に、インターネット上の取引を指します。もともとは企業間の商取引(Business to Business)が主でしたが、企業がインターネットを通じて一般消費者への物販やサービス提供を行う「オンラインショッピング」(Business to Consumer)なども含むようになりました。また機能的にも、インターネット上の単なる通信販売から、オンラインでのクレジットカード決済、ICカードなどを使った電子マネーによって決済を行うものなども含めて、すべてをオンラインで実施するものなど広範にわたります。

EDI(Electronic Data Interchange)

企業間の商談や取引で必要となるメッセージ(発注書や納品書、請求書など)を、標準的な規約に基づいて、ネットワークを介してコンピュータ間で電子的にデータ交換することを指します。EDIでは、国際EDI標準のUN/EDIFACT(United Nations Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)と国内標準のCII(Center for the Informatization of Industry)があり、取引契約、運用ルール、情報表現(シンタックスルール、標準メッセージ、コード)、通信手順の標準化を行っています。

流通業では受発注を中心としたEDIが普及しており、これをさらに商取引全般に拡大するため、EDIFACTに基づいて、国際EAN(European Article Number)協会が開発した、流通業用のサブセットであるEANCOMに準拠したJEDICOS(Japan EDI for Commerce System)が開発されています。この中で、標準メッセージ、EDI標準契約、EDI運用規約案、通信手順などを定めています。

また、これまでは荷主と運輸業者間の運送業務や倉庫業務などの物流EDIはCII準拠のJTRN(Japan Transport)だけでしたが、こちらについてもEDIFACT準拠のメッセージが開発されています。

キオスク端末

簡単な操作で利用者にさまざまなサービスを提供することを目的に、街頭または店頭で設置されたマルチメディア対応のネットワーク端末を言います。情報提供、商品予約・購入、証明書発行、現金処理などの情報サービスを行います。インターネット接続(メール、WWW閲覧、ホームページ作成など)のほか、デジタルカメラで撮影した画像データのネットワーク経由での送受信や印刷、デジタルコンテンツのロード(取り込み)など、多彩なマルチメディアサービスが可能となります。

デジタルコンテンツ

デジタル化された文書や音声、画像、動画、コンピュータプログラムなどを指します。写真、イラスト、カット、音楽、地図、統計データ、映像、ビデオ、ゲームなどがデジタルコンテンツ化され、インターネットの普及によって商業的または公共の情報提供活動や広告・販売促進媒体、商取引、研究開発活動、創作活動、個人のコミュニケーション、娯楽などの分野で提供されています。映像や音楽、出版などの分野では顧客の要望時点で配信提供を行うVOD(Video on Demand)やBOD(Book on Demand)が登場し、圧縮技術やストリーミング技術、個人認証、不正コピー防止、課金などの技術が重要視されています。

MULTOSハイブリッドカード

MULTOS(Multi-Application Operating System)^{※)}は、1枚のICカードに複数のアプリケーションプログラムを搭載し、カードを発行する企業や機関が、ユーザー固有のカードを作ることを可能にしている、安全性の高いICカード用OS(Operating System)です。電子マネーやクレジットカード、ポイントプログラム、入退室管理などの複数アプリケーションを1枚のICカードで利用できます。

※MULTOSは、Mondex International Limitedの登録商標です。

MULTOSハイブリッドカードは、このMULTOSカードの特徴である、マルチアプリケーションやハイレベルのセキュリティ機能に加え、アンテナを内蔵し、ICチップとリーダー・ライターとのデータ交換を無線で行う非接触型ICカードの利便性を併せ持つ、先進のICカードです。

3PL(Third Party Logistics)

荷主企業から包括して物流業務を受託する、いわゆるアウトソーシング(外部委託)を指します。

運輸会社はそのノウハウを生かし、荷主企業に代わって在庫管理や仕分けといった業務を請け負うため、荷主企業は、物流業務の効率化や、本業への注力が図れます。

3PLでは、運輸会社などが荷主企業に対して物流改革を提案し、両者が一体になって、業務の効率化やコスト削減を目的にした物流改革に取り組みます。

このため、荷主企業と運輸会社で情報をすばやく共有できる仕組みが不可欠であり、物流EDIによるデータ交換が必要となります。

日立製作所の流通関連のソリューション・製品についてのお問い合わせ先

金融・流通システムグループ

流通システム事業部

流通・サービス営業本部 営業企画部

TEL 03-5471-2114(月～金、9:00～17:00)

URL <http://www.hitachi.co.jp/retail>

<http://www.hitachi.co.jp/hitrmd>

E-mail ryutsu@gm.o3head.hitachi.co.jp