

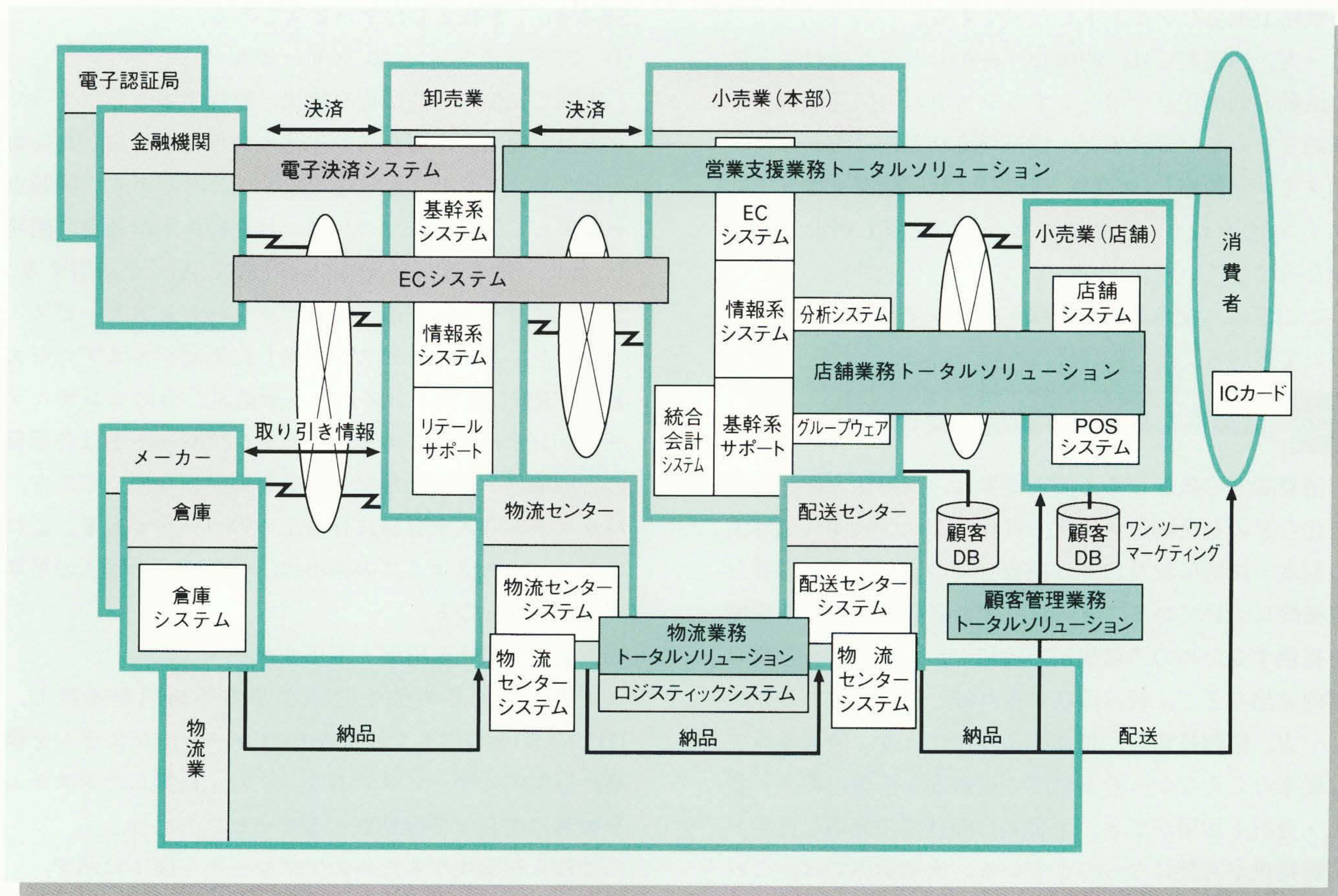
消費者ニーズにこたえる流通業務トータルソリューション

Total Solution for Distribution Industry

片山雅義 Masayoshi Katayama

田中広和 Hirokazu Tanaka

水田哲郎 Tetsurô Mizuta



注：略語説明 EC (Electronic Commerce), POS (Point-of-Sale), DB (Database)

流通業向け業務トータルソリューションの概要

日立製作所は、21世紀の流通業の情報化戦略のために、小売業では「店舗業務」と「顧客管理業務」、卸売業では「物流業務」と「営業支援業務」の四つの業務トータルソリューションを開発し、提案していく。

流通業界は今、新しい変革の時代を迎えている。消費者ニーズの多様化や個性化に象徴される消費構造の変化、流通行政の変化や国際化の進展に見られる環境条件の変化、そしてチャネル支配を目指した業界構造の変化など、対応すべき問題が山積している。

こうした状況の中で流通業は、ビジネスプロセスを見直すとともに、競争に打ち勝つための情報システムの開発に力を入れている。

日立製作所は、このような厳しい経営環境に対して、企業成長の鍵を握る流通業向け業務トータルソリューション

を開発し、提案を開始した。日立製作所が開発したソリューションの体系は、大別すると、現状業務や情報システムの問題点の抽出・分析から新ビジネスプロセスの策定までのプランニングサービスと、新情報システムの効率的な構築・短期間開発を図るパッケージに関する適用コンサルテーションサービスから成る。これにより、顧客は企業経営改善につながる戦略情報システムの早期実現を図ることができる。

日立製作所は、四つの流通業向け業務トータルソリューションにより、顧客の情報化戦略を強力に支援していく。

1 はじめに

流通業では、消費の成熟化と消費者購買動向の変化により、EC(Electronic Commerce)を核としたマーケティングのシステム化が求められている。

小売業では、消費者との接点である店舗を最大限に活用し、効率的な店舗経営に役立つ顧客情報システムの開発が戦略上重要なポイントとなってくる。

一方、卸売業では、的確なマーケット情報の収集と営業活動の効率化をサポートするシステムの開発が重要な課題となっている。また、情報の流れと物の流れのリードタイムを短縮し、販売補充時点の同期化(ジャストインタイム化)をねらった物流システムの見直しが大きな鍵となってきた。

ここでは、流通業向け業務トータルソリューションについて述べる。

2 流通業を取り巻く環境の変化

消費者との接点にある流通業界は、高齢化の進展、少子化などの社会構造の変化、世界的な消費動向、諸外国の制度・技術の波及による消費行動の変化などの影響を直接的に受けている。さらに、消費者に快適な生活環境を提供するための各種規制の緩和や、グローバル企業の国内進出などで、経営環境が年々厳しくなっている。

一方、情報技術の高機能・高度化により、流通業界では従来なしかかった高精度で高鮮度な情報の蓄積・加工・分析と活用ができ、消費者に向けての適切な商品・情報提供が可能になってきている。流通業界では、これらの経営環境の変化にダイナミックに対応するため、重要な経営資源となる情報システムのトータルなソリューションの早期具現化が求められている。

3 小売業向け業務トータルソリューション

小売業の情報システム化の課題としては、店舗の効率的な運営(ローコストオペレーション)と、消費者に対する顧客サービスの向上があげられる。それらを解決するために、店舗の効率的運営では、POS(Point-of-Sale)データの有効活用による品ぞろえの強化、迅速・適正な商品の補充発注と、従業員の作業効率の向上が求められている。また、顧客サービスでは、顧客情報を迅速に収集し、分析することにより、ひとりひとりの満足度を向上させることが、売り上げの向上に大きく寄与するものと考えられる。これらの問題解決のために、日立製作所は、小売業

用の「店舗業務トータルソリューション」と「顧客管理業務トータルソリューション」を開発した。

3.1 店舗業務トータルソリューション

店舗業務トータルソリューションは、店舗、本部、倉庫部門全体の業務プロセスの最適化・効率化を推進し、顧客へのサービス向上と売り上げ向上を目指したパッケージ“HITRMD(Hitachi Realtime Merchandising System)”を核としたサービスである。

(1) 店舗業務プランニングサービス

店舗で発生する問題点を抽出、整理することによって解決策を提案し、店舗の効率化・合理化を目指した適切なビジネスプロセスを策定するサービスである。問題点を整理して解決するためには、日立製作所が独自に開発し、使用実績も豊富な技法“HIPLAN/AP”を活用する。

(2) 業務パッケージ適用コンサルテーションサービス

プランニングサービスで構築した新ビジネスプロセスとHITRMD業務テンプレートを結ぶためのコンサルテーションサービスである。業務テンプレートとは各業種の店舗業務を分析した結果の業務の「ひな型」であり、パッケージ導入を容易に行うためのツールである。これにより、カスタマイズの極小化、パッケージ導入の早期実現が可能となる。

(3) 業務システム構築・運用サービス

店舗を支える本部や倉庫などの各部門を連携し、HITRMDを核とした小売業向けトータルシステムを構築、提案するサービスである。また、提供したシステムを顧客に代わって稼働させるサービスもある。

これらを実現するためのアプローチを図1に示す。

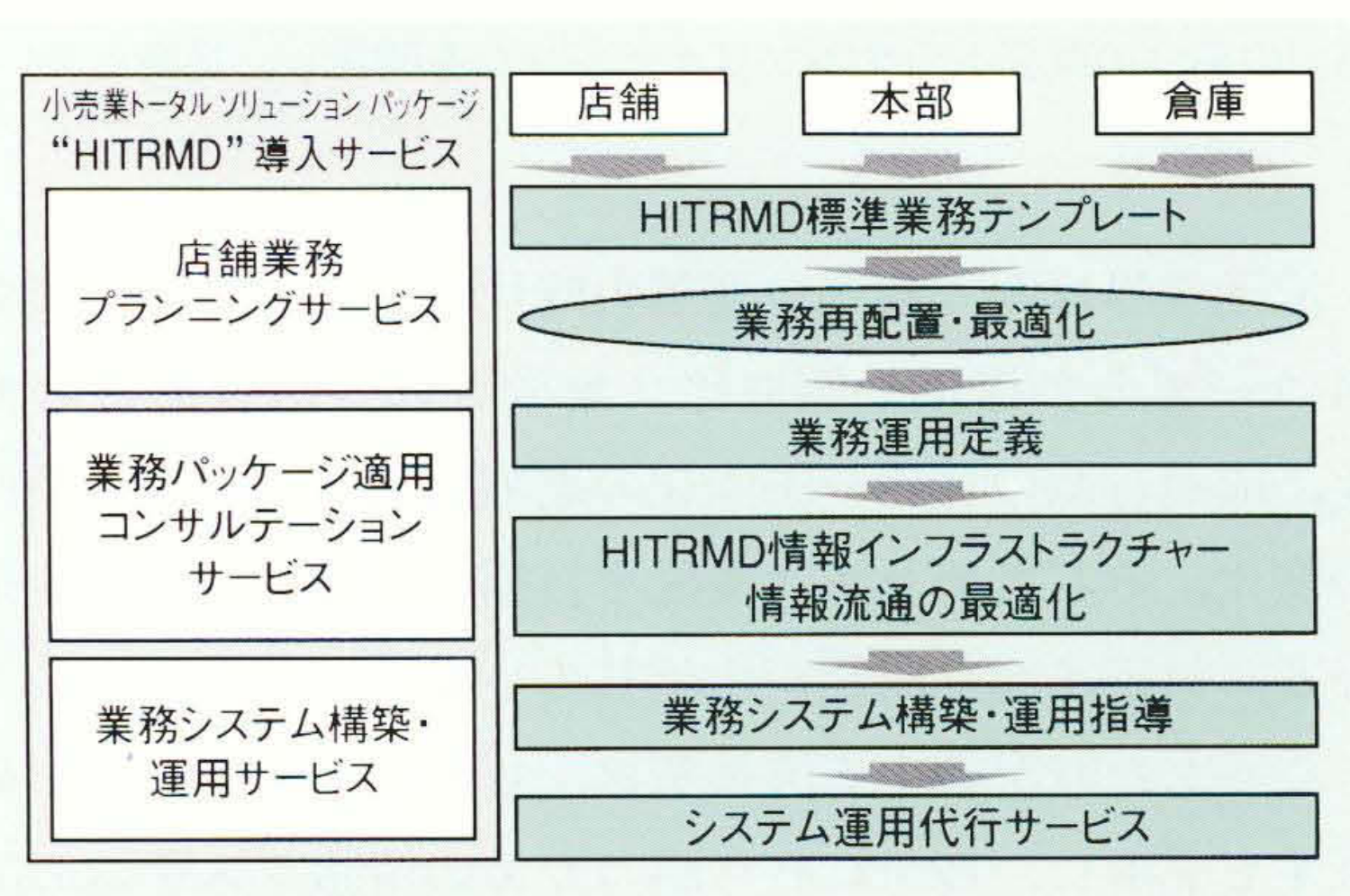


図1 店舗業務トータルソリューションを実現するためのアプローチ

品ぞろえ、適正在庫などで消費者に支持される店づくりを実現する。

3.2 顧客管理業務トータルソリューション

マーケティング戦略では、従来のマス マーケティングアプローチではなく、消費者としての顧客ひとりひとりの要求に応じた「ワン ツウ ワン マーケティング アプローチ」が求められており、顧客が抱える問題点を抽出し、分析、評価することが重要となる。「顧客管理業務トータルソリューション」は、企業での顧客管理業務の見直しと、今後の売り上げ向上を目指したサービスである。

(1) 顧客管理プランニングサービス

顧客管理プランニングサービスは、「CS分析・アンケート分析サービス」、「ICカード・システムプランニングサービス」、「顧客管理業務構想立案サービス」から成る。

(a) 「CS分析・アンケート分析サービス」は、現状のCSに関する内容をヒヤリング、アンケートによって整理し、CS向上を阻止する要因の分析を行い、解決策を導き出すサービスである。

(b) 「ICカード・システム・プランニングサービス」は、ICカードを活用した顧客情報システムの導入計画・立案をサポートする。

(c) 「顧客管理業務構想立案サービス」は、ワン ツウ ワン マーケティングにより、顧客業務のビジネスプロセスの策定を図る。

(2) 顧客管理システム構築・運用サービス

日立製作所が開発した顧客管理業務用ミドルソフトウェア「マスカスタマイゼーション」ツールを活用し、顧客管理プランニングサービスで策定したビジネスプロセスと「顧客管理用業務テンプレート」を結び付け、短期間にシステム稼働を図るサービスである。顧客管理業務トータルソリューションを実現するためのアプローチを図2に示す。

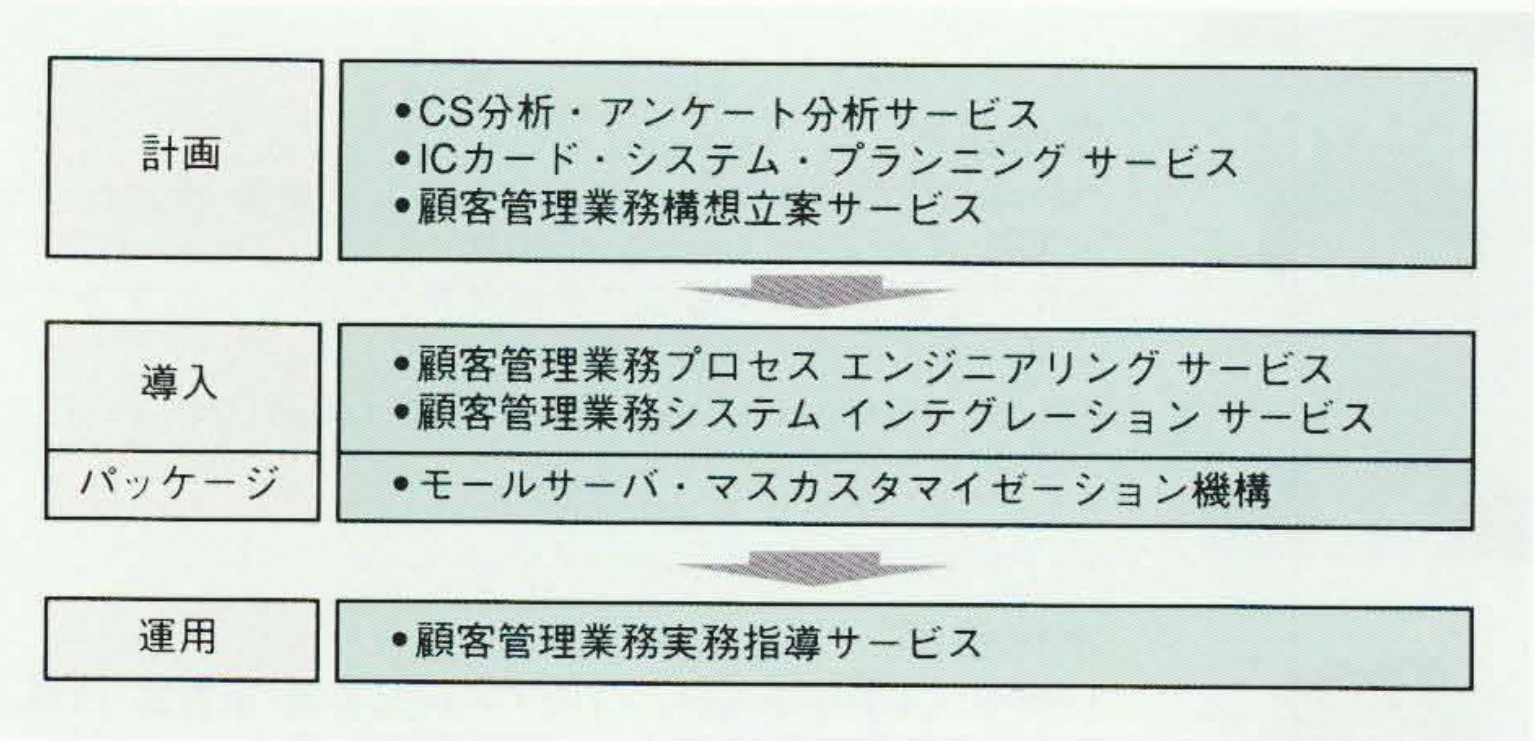


図2 顧客管理業務トータルソリューションを実現するためのアプローチ

消費者に対する顧客満足度の向上と戦略顧客情報システムの実現を支援する。

4 卸売業向け業務トータルソリューション

卸売業では、物流業務と営業業務の効率化、体質改善を図るため、現在のビジネスプロセスと、情報システムの戦略的な見直しを行っている。そのため日立製作所は、物流業務の最適化では物流業務トータルソリューションを、営業業務の効率化については営業業務トータルソリューションをそれぞれ開発し、卸売業の新情報システムのキーコンポーネントとする考えである。

4.1 物流業務トータルソリューション

顧客の物流に対するニーズは、企業の基本戦略そのものの見直しや、生産―物流―販売の統合化による企業全体の基本的仕組みの全体最適化指向の業務改革、物流業務に関連するシステムの再構築といった部分最適化指向の業務改善など対象の幅が広く、さまざまなレベルが要求される。

日立製作所は、その解決策として「物流業務トータルソリューション」を開発した。

(1) 診断サービス

企業の物流業務の実態を定量的、定性的に明らかにし、潜在する問題を導き出し、それらを解決するための指針を提案するサービスである。

(2) ビジネス プランニング サービス

ビジネス プランニング サービスは、「構築立案サービス」、「物流業務マスタプラン構築サービス」、「物流業務設計サービス」、「物流業務改善指導サービス」で構成する。

(a) 「構築立案サービス」は、拠点統廃合構想、拠点新設構想立案といった拠点展開から投資・回収に至るまでのさまざまな問題の解決を行うサービスである。

(b) 「物流業務マスタプラン構築サービス」は、改革ビジョンの設定と全体最適化の視点から、新しいビジネスプロセスの全体計画を立案する。

(c) 「物流業務設計サービス」は、情報システムから設備までを効果的に組み込んだ新しい業務の流れを設計し、情報システムの要求仕様を作成する。

(d) 「物流業務改善指導サービス」は、新しいプロセス単位ごとに現場の問題点を明確化し、改善案をコンサルテーションするサービスである。

(3) システム構築・運用サービス

システム構築・運用サービスは、「物流システム構築サービス」と「物流システムインテグレーションサービス」から成る。

(a) 「物流システム構築サービス」は、物流業務の改善項目や顧客のニーズをシステム要件に展開し、システ

ム開発に結び付けていくサービスである。

(b) 「物流システムインテグレーションサービス」は、情報系システムと設備系システムの構成機器を選定し、顧客に対して適切な物流システムを提案するサービスである。

4.2 営業業務トータルソリューション

営業業務トータルソリューションとは、流通業の営業業務での情報化推進をトータルに支援するサービスである。営業フロントオフィス業務の情報化を推進することにより、営業業務の標準化、業務の効率化による営業力向上を実現する。

また、商談をネットワーク上で行うことにより、商談効率を向上するとともに、商談のスピードアップを実現する。

(1) SFA推進サービス

SFA推進サービスのサービスメニューは、「営業プロセス改革サービス(以下、SPRサービスと言う。)',「SFAシステム構築サービス',「SFAシステム導入・運用サービス」で構成する。

(a) 「SPRサービス」は、営業フロントオフィス業務の今後の方向性を明確にしたうえで現状問題を分析し、新しい業務プロセスを設計するとともに、SFAパッケージの活用方法、アドオン機能の開発要件を決定するサービスである。

(b) 「SFAシステム構築サービス」は、SFAパッケージの導入条件を設定するとともに、アドオン機能を開発し、SFAシステムを構築するサービスである。

(c) 「SFAシステム導入・運用サービス」は、構築したSFAシステムを実際に導入し、運用するサービスである。

(2) 電子商談システム支援サービス

電子商談システム支援サービスは、「商談プロセス改革サービス',「電子商談システム構築サービス',「電子商談システム導入・運用サービス」で構成する。

(a) 「商談プロセス改革サービス」は、電子商談システムを活用し、新しい商談業務のプロセスを設計して、システム化支援内容を決定するサービスである。

(b) 「電子商談システム構築サービス」は、商談プロセス改革サービスの結果を引き継ぎ、電子商談システムを開発するサービスである。

(c) 「電子商談システム導入・運用サービス」は、開発した電子商談システムを実際に導入し、運用するサービスである。

営業業務トータルソリューションを実現するためのアプローチを図3に示す。

5 おわりに

ここでは、流通業でのビジネスプロセスの変革に伴って重要となるトータルソリューションの概要について述べた。

マーケット構造の変革が進展し、流通業を支える情報システムも、ICカードやネットワーク技術など新しい技術を駆使した情報システムに変貌(ぼう)していくものと考ええる。今後も、情報技術の動向を見据え、必須となる四つのトータルソリューションを中核にして、流通業用の総合的なサービスを展開していく考えである。

参考文献

- 1) 平成10年版通商白書(1998-6)

執筆者紹介



片山雅義

1983年日立製作所入社、情報システム事業部 流通システム本部 流通第一システム部 所属
現在、流通業に対するシステムソリューションのプランニング、導入支援に従事
E-mail: mskataya@system.hitachi.co.jp



田中広和

1987年日立製作所入社、情報システム事業部 流通システム本部 流通第一システム部 所属
現在、流通業に対するシステムソリューションのプランニング、導入支援に従事
E-mail: hktanaka@system.hitachi.co.jp



水田哲郎

1990年日立製作所入社、システム開発本部 第五部 所属
現在、流通製造向けSFAソリューションサービスの企画、適用に従事
E-mail: mizuta@iabs.hitachi.co.jp

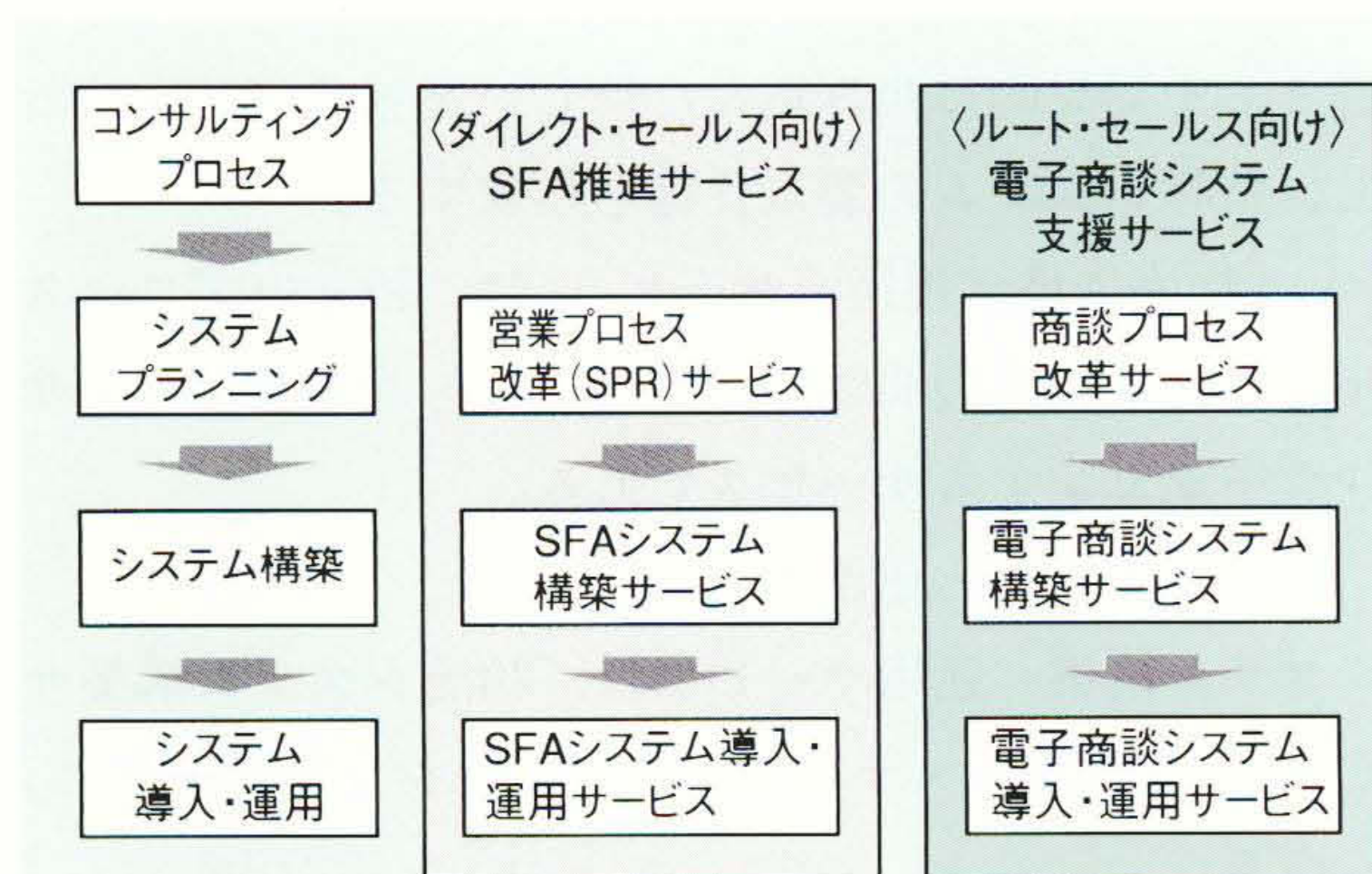


図3 営業業務トータルソリューション実現のアプローチ
顧客と直接アクセスする営業業務の体質改善を支援する。