

## はじめに

本システムは、「通信販売」の受注から出荷、クーリングオフ等注文キャンセル及びそれに伴う顧客情報を、データベースで一元的に管理し、オペレーション業務を効果的にサポートすることを目的に開発されたものである。

システムの特徴としては、単なる受注管理ではなく、顧客からの連絡（ご注文、クレーム、ご意見、ご相談等）をトータル的に管理しデータ蓄積することで、顧客との対応をスムーズにし、顧客サービスの向上に役立てることができる。

よって、顧客との「やりとり」全般を管理するシステムであることから、「通信販売顧客リレーション管理システム（On-Line Customer Relation Oanagement System）」として構築された。

# システムのポイント

## 1. 顧客サービス向上

顧客の問い合わせ・受注・クレーム記録を管理し、全てのオペレータが共通に、顧客に対し、柔軟な対応ができる。

また、一元的なDB管理により、様々なご注文をリアルタイムでDBに反映することができ、即日出荷も実現できる。

## 2. 業務効率の改善

各業務担当者の作業負担を軽減し、受注から商品発送までを効率的に行うことができる。

## 3. 作業品質の安定

注文受付後から出荷作業までに「人」が介在しないため、人為的なミスやタイムロスが無い。

また、業務全体の進捗が管理でき、作業の漏れや抜けが無いように管理できる。

## 4. システムの汎用性

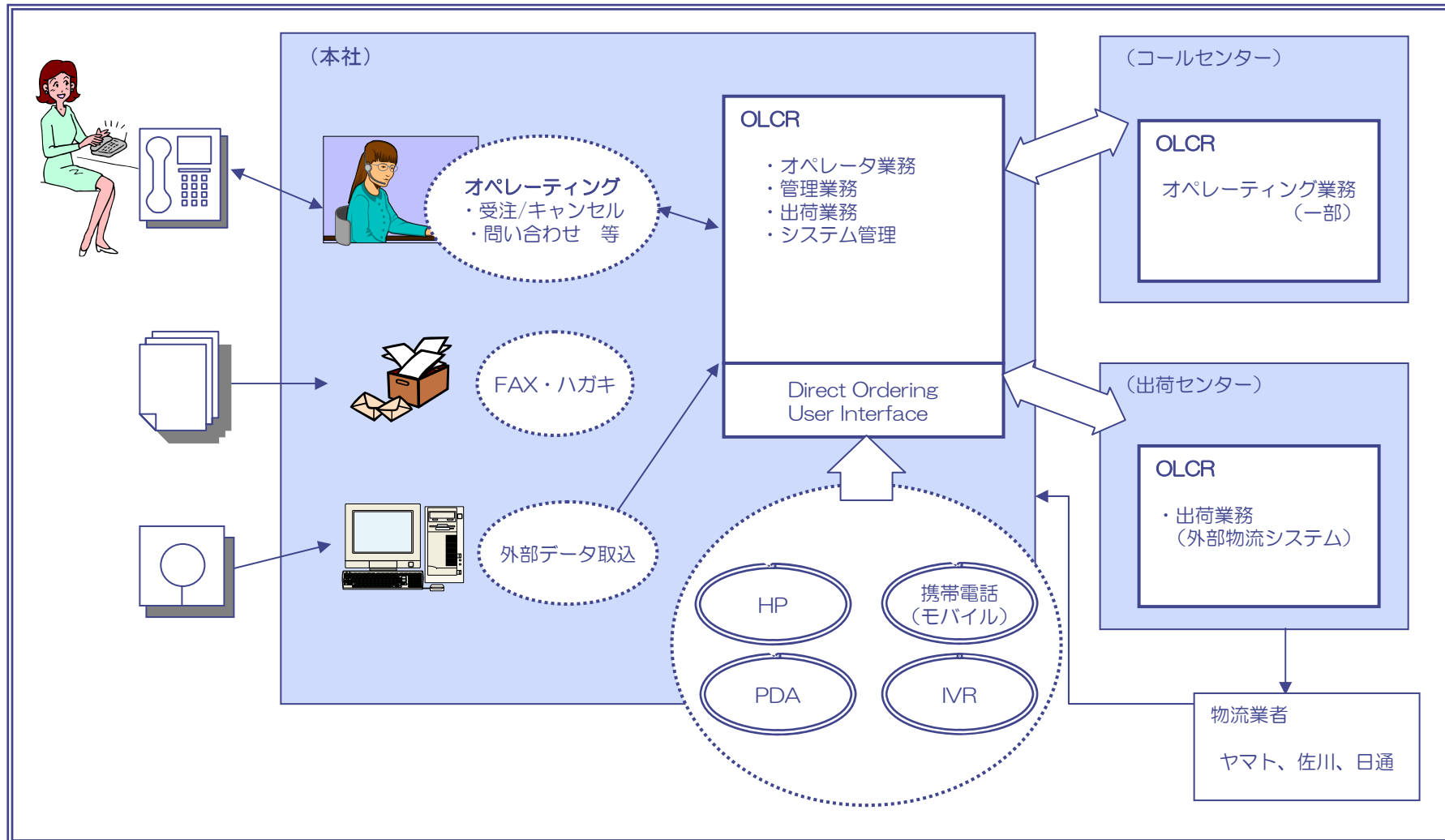
「受注（顧客対応）」「出荷」「管理」を系統的にセパレートさせることにより、受注センターや配送センターをアウトソーシングすることにも対応。

## 5. システム拡張性

多様化する注文チャネルにも対応できるため、Web、携帯電話、PDA等からの直接注文に対応できる。

また、CTI化することで電話オペレーティング機能も拡張できる。

# 概要図



# システム構成図（例）

