

ユニケージ[®]開発手法導入レポート

あきゅらいず

スキンケア・雑貨・食品の企画開発および通信販売／売上高 15 億円 (2013 年 5 月期)



usp lab.



社員の手で作る業務システムは単なる道具ではなく愛着ある「作品」、お客様からの声と仲間の思いを形にしていきます。

注文データや顧客情報を統合し、システムを内製 要望に応える商品の企画や販売計画の精度向上へ

有限会社 あきゅらいず 金光広樹氏、横田哲氏、仲野智也氏、小山るみ氏 インタビュー

美しさは容^{かた}づくるものではなく内側から養うもの、という理念を社名に込めた、あきゅらいず。全国で15万人以上が同社のスキンケアや雑貨、食品などを愛用している。注文や問い合わせ時に窓口となる顧客接点は主にコールセンターとECサイト。通販を支える各基幹業務システムのデータベースを統合することで、顧客対応の品質向上やマーケティング施策の拡充を図った。決済システムの構築を含め、ユニケージ開発手法に切り替えた理由と成果を担当者に伺った。

——御社では通販だけでなく、お客様と交流を深める各種イベントや情報発信にも積極的に取り組まれています。

金光：美しく健康的な素肌は、毎日の食生活や暮らし方、シンプルなケアなどのバランスで生み出されます。お客様の体が本来持っている力を妨げず暮らせるお手伝いをするのが私たちの役割だと考えています。

購買履歴を確かめ スムーズに対応

金光：会員は30～40代の女性の方が多のですが、石鹸、パック、シャンプー、保湿クリームなどの製品はお子様でも喜んで使えるものです。使い心地やご意見はお電話などでお客様やそのご家族から随時伺っています。またお茶会などのイベント、食事やライフスタイルに関する情報発信を通じて、多面

的にお客様をサポートしたいと考えています。

——今回、御社の業務を支える通販システムの刷新をされましたが、その理由は。

金光：2003年に通販ビジネスを開始して以来、当社への注文や対応は電話やFAXが中心です。近年は携帯電話やPC、スマホなどWebのECサイト経由で注文されるお客様も増えました。電話対応を行うスタッフは手元のPCの画面でお客様ごとの過去の注文履歴や要望事項を確かめ、円滑な対応を行っています。ただ、電話やFAX経由の注文履歴や顧客情報を蓄積するデータベース(DB)と、ECサイト経由で入力されるDBが別々になっていました。1日1回はバッチ処理でそれぞれのDBに蓄えられたデータを連携し

【図1】ECサイトの注文画面



注文時のカート機能、カード決済システムなどもユニケーj開発手法で構築されている。項目内にボタンを配置するなど、通販パッケージでは見られない工夫が随所に凝らされている。

ていたのですが、どうしてもタイムラグが生じます。お客様も、電話で注文した際に使ったポイントや特典の利用状況、購入履歴情報がECサイト側のアカウントに即座に反映されないと心配になりますよね。これを解決するため、縦割りになっていたDBを統合することがシステムをリニューアルした第一の理由です。

横田:もうひとつの理由は、カート注文やカード決済、帳票の出力などに使われるシステムの画面や機能の細かな改修作業を迅速化するためでした。従来のパッケージ製品はロジックに触れることができず、簡単な文言の修正でも社外のSI企業に依頼する必要があるなどの悩みがありました。

——そんな折に偶然、ユニケーj開発手法を知ったそうですね。

金光:あるセミナーで社内の基幹システムを刷新した企業の事例を聞きました。最初は、RDBMSもSQLも使わず業務システムを作れると言われてもピンと来ませんでした。USP研究所の技術講座を受け、同手法がRDBではなく、テキストファイルをコマンドやシェルスクリプトで操作すること、UNIX系OSに本来備わっている性能を素直に引き出すという考え方に興味を持ちました。OS標準コマンドだけでなく、例えば、トランザクションデータからマスターデータのキーフィール



執行役員
ICT・マーケティング担当
金光広樹氏



情報システムチーム
小山るみ氏

【図2】受注管理画面



電話で受け答えするスタッフが、過去の購買履歴や要望などを確かめながら、お客様の問い合わせや注文にスムーズに対応できる。

ドに一致する行のみを抽出する「join0」のようなコマンドも用意されています。業務知識を持っている私たち社員の手でシステムを組めると考えました。

——既存の膨大なデータはどのようなステップを経て統合したのでしょうか。

小山:まず、電話やFAX、ハガキなどの注文事項をもとにスタッフが入力する、基幹システムのDBにあるデータをユニケーj開発手法で開発した新システムに移行しました。その上で、ECサイト側のDBに蓄積されていたデータを統合しました。2013年3～5月のことです。最終的に統合されたお客様の情報は15万件以上、注文データの総数は300万件以上に達しました。このデータ統合時に、カート機能、カード決済などのシステムもユニケーj開発手法で新たに開発しました。

販売実績データなどの 多角的な集計も高速に

——2013年5月に本稼働されましたが、その後の機能拡充は内製化を進めていますね。

金光:従来のシステムと異なり、ユニケーj開発手法で再構築した新システムでは実際の業務フローに沿って、『このデータとこのデータがつながり、こう動いている』といった見通しがよくなりました。そのため、担当者自ら機能面のカスタマイズを行うことが可能になってます。

仲野:たとえば、既存のアンケートフォームを改良し、お客様ごとに専用のURLをメールに貼付けて円滑に回答できるようにしました。短時間に開発できましたが、回答率も上がったことでマーケティング担当者から喜ばれました。現在、ECサイトの購入ステッ



情報システムチーム
横田哲氏



情報システムチーム
土橋智也氏

ブ数の削減なども進め、購入率の向上などにつなげています。

現在、開発・運用に携わるメンバーは3名です。プログラミング経験のない担当者もありますが、互いに教え合い、慣れることで使いこなせるようになりました。実際の運用でログデータを見ながら自分たちの手で改良を重ねるという開発の枠組みができてつあります。

金光:キャンペーン期間中の売上情報もさまざまな角度で分析することが可能になりました。データは増え続けていますが、集計・結果表示のスピードは高速ですね。お客様の購入履歴情報などから適切な商品を提案することで販売計画の精度向上につなげています。経営層からの期待も大きいです。

横田:注文は月末やキャンペーン期間に集中しやすいですが、システムは安定稼働しています。市販のサーバーを正副構成で利用しており、基幹システムにパッケージ製品を使っていたときに比べて、システムの運用・保守コストなども抑えられました。このシステムは単なる道具ではなく、業務を通じてどんどん磨き上げられる「作品」のようなものです。今後も、社内からのさまざまな要望にスピーディに応え、お客様に喜んで頂ける商品・サービスを提供したいと思います。

日々を、趣かう
akyoise
あきゅらいず

会社名: 有限会社 あきゅらいず
所在地: 東京都三鷹市野崎 3-9-27
資本金: 300万円
従業員数: 58名 (2013年12月時点)

ユニケーj開発手法に関するお問い合わせは
有限会社ユニバーサル・シェル・プログラミング研究所

東京都港区西新橋 3-4-2 SSビル3階
TEL: 03-3432-1174 E-MAIL: koho@usp-lab.com
http://www.usp-lab.com