流通システムソリューション

櫻田　孝*　村田　篤**
永寿孝一*
藤井宏尚*

要　旨

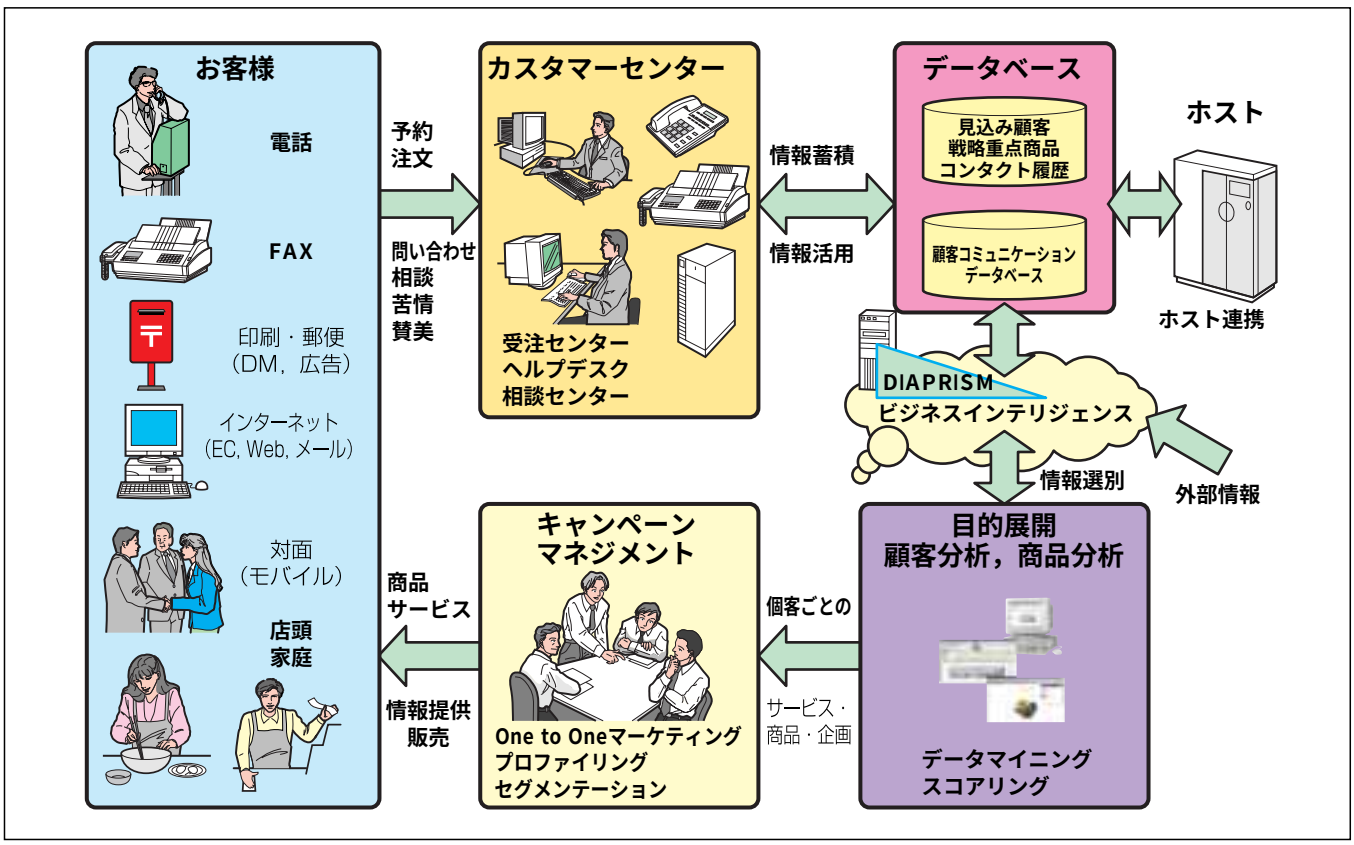
“お客様が今何を望んでいるのか分かりますか？”お客様のニーズにスピーディに対応できますか？”お客様についての情報をだれでもが共有していますか？”

このような問い掛けを最近よく耳にする機会が増えている。お客様のし(嗜)好・思考の多様化がますます進み，また商品のライフサイクルが短命化する中で，適切な商品を，適切な場所に，適切な時期に，適切な数量だけ，適切な価格で提供することの重要性がますます高まっている。

インターネットに代表される情報基盤の普及は，消費者に対し地域と時間の制限を取り払い，消費者自らが自らの価値観に基づいて自由に商品を選択する機会を加速化している。

消費者との接点の最前線である流通業界は，生き残りをかけて，この新しい波への対応を進めている。

流通システムソリューションは，お客様とともに，お客様の“お客様の満足度向上”を目指すソリューションとして，お客様とのコミュニケーションやコンタクトを効率化支援する“フロントオフィスソリューション”，及びお客様データベースを基にお客様の思考・行動を分析し，それぞれのお客様とのリレーションシップをより高品質化する“バックオフィスソリューション”を核に展開を進めている。



コールセンターを核としたCRM(Customer Relationship Management)ソリューション

様々なアクセスチャネルを介したお客様とのコミュニケーションやコンタクトをビジネスの最前線であるカスタマーセンターを核としたフロントオフィスシステムで一括して受け止め，お客様の思考・行動・課題などを把握し，お客様データベースを作成し，このデータベースを基にそれぞれのお客様別のアプローチ／企画を立案し，お客様ごとのニーズにフィットした商品／サービスを提供するソリューションである。