

Delphi/400による 販売管理システム (FAINS) について

藤田 建作 様

株式会社船井総合研究所
システム室 主任 チームリーダー



株式会社船井総合研究所
<http://www.funaisoken.co.jp>

株式会社船井総合研究所は、企業経営のコンサルタントとして、売上や収益力のUPといった実務レベルのマーケティングから、中長期経営計画、新規ビジネス構築などの企業戦略の構築まで、総合的に支援している。

システム化の経緯と課題

株式会社船井総合研究所では、1998年より基幹の販売管理システムである「FAINS (Funai Advanced Intelligence System)」を、Delphi/400以外のツールで開発して稼働させてきた。その後数年たち、事務処理効率のさらなる向上や情報検索機能の充実を目的として、2004年にFAINSの再構築を行うことになった。

再構築を行うにあたり、次の3つの課題を検討する必要がある。

①事務処理の煩雑さ

第1の課題は、事務処理の煩雑さだ。これまでは事業部ごとに営業事務担当が配置され、売上入力、交通機関の切符手配、業務完了処理、顧客情報照会等を個別に行っていた。

業務フローが複雑でツールが汎用的でなかったため、業務の流れを把握し、ツールに慣れていないとスムーズな処理が行えなかった。

つまり、コンサルタントが直接、事務処理を行うことができなかったのである。

②顧客データの信頼性

次に顧客データの信頼性も課題であった。すでに取引のある顧客については一元管理が行えていたが、見込客の情報がチームごとに管理され、一元化されていなかった。

また、登録内容の変更依頼を受けても完全に対応できず、クレームが発生することもあった。

さらに、多くの市区町村合併が発生する中、顧客データの修正対応が十分に行えてなかった。

③会計処理

最後の課題は、プロジェクトが完了してから請求書が発行されるまでに、すごく時間がかかっていたことだ。交通費立替金請求等の処理も複雑なため、業務の見直しが必要であった。

アプリケーションの開発方針

先にあげた課題を解決するには、バラバラであったシステムを連携する必要があった。

今回のプロジェクトでは、3つのサブシステムを連携することにした。営業がメインで利用する「営業支援システム (FIELDS)」、スタッフが利用する「販売管理システム (新FAINS)」、経理部門が利用する「会計システム」の3つだ。

会計システムに関しては、早々にパッケージソフトを使用する方針が決定した。FAINSについては当初、従来のツールでのバージョンアップで対応しようとした。しかし、バージョンアップ費用が予想以上に高価で、費用対効果が少ないと感じたため、見直しが必要になった。

そこで、検討したのが、以前から出張精算システムや顧客情報を抽出する条件検索システムとして利用していた「Delphi/400」である。これらシステムは小さなものであったが、ユーザーから

の評判もよく、また AS/400 との相性もよいことがわかっていたため、今回は FAINS を Delphi/400 で全面再構築することにしました。

アプリケーション開発の工夫と苦労

FAINS を構築するにあたり、次のような点を考慮した。

1. サブシステム間の連携

今回のプロジェクトでは、3つのサブシステムを連携させている。

営業支援システムは、PC Server をベースとする Web アプリケーションのため、AS/400 とのデータ連携が必要になった。これに関しては、バッチ処理による FTP 転送を行うことで解決した。トランザクション系データは1時間ごとに、マスター系データは夜間バッチでそれぞれ転送している。

また、転送の際にはスムーズな連携を実現するために、やり取りするデータ量を最小限にする必要があった。これに関しては、転送対象の各ファイル上にデータ転送専用の更新情報を持つことで、必要最小限のデータのみが転送されるよう工夫を行った。

これらにより、コンサルタントが営業支援システムで登録した情報は、販売管理システムである FAINS にスムーズにデータが流れるようになった。

2. 住所情報の取り扱い

旧システムで管理が困難になっていた顧客データについては、メンテナンスを容易にするため、新 FAINS では住所マスターを持つこととした。

顧客マスター上は全国の住所を 10 桁のアドレスコードのみで保管するようにして、住所マスターを定期的に更新することで、最新の情報がいつでも参照できるようにした。

3. ログオン情報の使用

FAINS を使用するユーザーを限定する仕組みを検討するにあたっては、すでに導入していた Windows 上の Active Directory を使用することを検討した。

これは、ADSI という仕組みを利用することで、FAINS のログオン画面で入

力されたユーザーとパスワードの情報で、Active Directory に問い合わせを行い、認証を行うということを可能にした。

プロジェクト運営で苦労したのは、やはり複数のサブシステムを並行して開発を進めるという点であった。

営業支援システムについては当初、Lotus Notes 上で稼働するツールを前提に設計したが、要求仕様を十分に満たせず、急きょ手組みによる Web 開発に変更したりもした。

そんな中、各開発パートナーの協力のもと、仕様変更に対応しつつ、プロジェクトを推進した。その結果、当初の計画どおり約 1 年の開発期間を経て、2005 年 1 月に無事システムをカットオーバーすることができた。

稼働後の効果

これまでは、営業事務が、業務完了処理や出張精算などの処理を行っていた。新システムでは、コンサルタントが直接システムに登録できるようになった。これにより、事務処理にかかわる人件費を大幅に圧縮できたことはとても大きな効果であった。

また、システムの連携もスムーズに行われるようになったため、コンサルタントが登録した情報は、即座に販売管理システムの FAINS にも反映できるようになった。これにより、請求書発行処理の早期化も実現できた。

さらに、見込み客情報も含めた顧客情報がシステムに登録されるようになり、住所情報の精度も向上したため、正確な顧客情報の一元管理が可能になった。また、顧客へ送付するダイレクトメールの返送率が下がったことも、大きな効果ではなかったかと思う。

現在の状況と今後の計画

システムの本格稼働から 3 年が経過し、現在は、保守フェーズとして日々発生する要望に関する対応を行っている。

プログラムの改修作業は、主に開発パートナーに委託しているが、社内に VPN 環境を構築することで、開発パートナーの即時対応が可能な環境が用意で

きた。昨今は内部統制に対応するためのルール化を行いながら、システムの安定稼働に努めている。

新システムが稼働して来年で丸 5 年となるため、いよいよ次期システムの検討を開始しようとしている。手薄となっている人事系システムとの連携や CRM の追加などを考慮しながら、現在のシステムが分散型になっている点を集約する方向で検討したいと考えている。

FAINS システムでの成功を、次期システムでも活かしていく予定である。

■