

# 家電サービスにおけるPRMを目指して 既存システムを活かしたB2Bとモバイル環境の実現

家電販売店へのサービス、すなわち製品の保守と部品供給が主な業務である松下テクニカルサービス株式会社は、PRM(パートナーリレーションシップマネジメント)を目指して、インターネット経由での部品受注や情報提供サービスを行い、販売パートナーである家電販売店に対するパートナーシップ強化を図っています。メインフレーム上の既存システムをそのまま活用した短期間での開発でB2Bとモバイル環境を実現し、予想以上に急速に販売店への普及が進んでいます。

## 背景

### 販売店のサービス業務支援と共に フロント業務の改革も狙う

家電製品に関しては、販売店とのパートナーシップを強化することが結果としてお客様へのサービスにつながります。全国に177拠点、6万店に上る家電販売店をバックアップするPRM(パートナーリレーションシップマネジメント)確立のためのシステム化を目指しました。また、単に販売店支援にとどまらず、以下の項目をシステム化の目標に掲げました。

- ・家電販売店のサービス業務支援
- ・製造元事業部との情報共有
- ・フロント業務の改革

### 80万種ものパーツの受発注 件数と体制のバランスをどうとるか

受発注関連システムでの最大の課題は、FAXや電話で

販売店から集まる、月間50万件もの受注処理をいかにシステム化していくかでした。販売店がパーツを発注する際、品番での注文は極めて少なく、受注後に80万品種にものぼる品番に翻訳して手で入力する部分がネックになっていました。また、夏場のエアコンなど、注文も季節、曜日、時間帯で何倍も変化するため、システム化にあたっては受注件数と体制のバランスをどうとるかも課題でした。(図1)

## システム概要

### 実態調査の結果、対象を絞り込み

### インターネットによるオープンなシステムを指向

実態調査を行った結果、6万店の得意先の内5,000店で注文全体の50%を占め、80万のパーツ品種の内13,000品種で全体の90%を占めていることが判明しました。そこで100%を狙わずに、目標を5,000店、13,000品種に絞り込むことにしました。

また、系列店以外に展開するためインターネットによるオープンなシステムを指向しました。

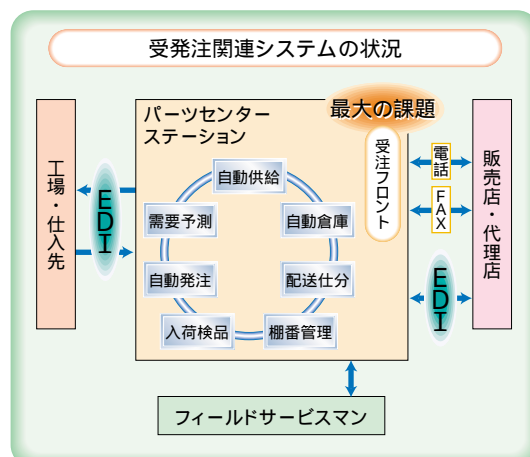
### 既存システム・既存スキルの活用

### ～ForeSiteの拡張性・性能を評価～

新システムはメインフレーム上の社内業務システムと同期をとりながらWeb化する必要がありました。

また利用者が社外であるため、どんな状況になってもシステムが使える状態にあること、そしてメインフレーム開発経験者しかいない中で、短期間での開発も課題でした。

既存資産や既存スキルを活かしたシステム化を前提としてビーコンITから提案を受け、Webアプリケーション



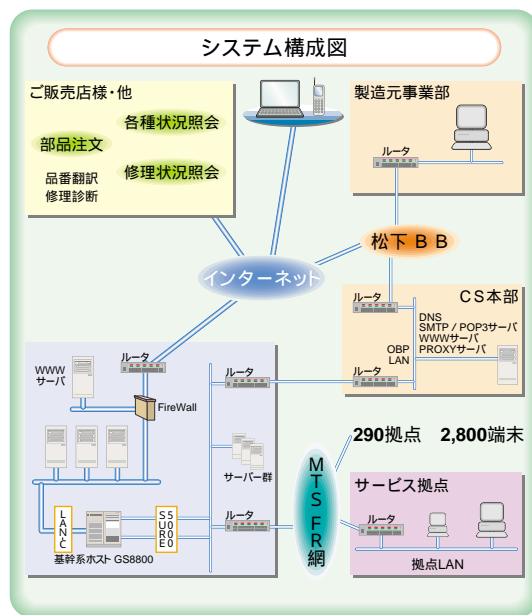


図2

サーバーForeSiteによるプロトタイプサービスを試行しました。このプロトタイプは1週間で完成し、システム化の確証を得、利用者の増加に関してもForeSiteのページサーバーを追加することで拡張性を保持でき、パラレルに負荷分散も行えることを確信し採用を決定しました。(図2)

### 社外ユーザを考慮した操作性・情報提供

このシステムの利用者は社外であるため、できるだけ親切的なシステムにするよう、操作面に配慮すると同時に情報提供にも留意しました。

- ・可能な限りマウス操作  
(受注実績ランキング表示、故障事例、修理実績ランキング表示など)
- ・照会機能の充実  
(操作結果の確認、過去の実績、状況など)

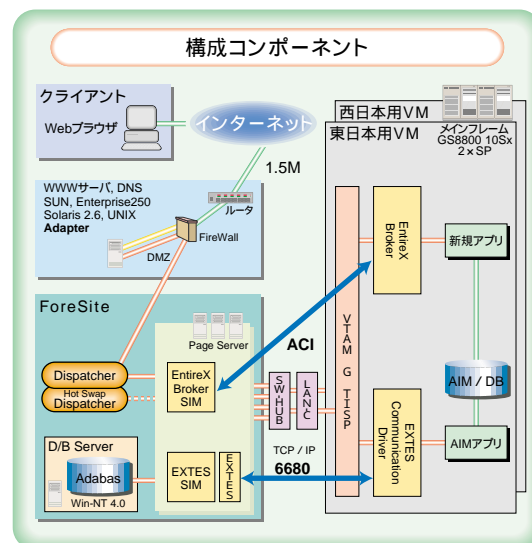
また、ユーザごとにメニューをダイナミックに変える仕組みも用意しています。

### 効果・今後の展開

#### 短期間でB2B実現

～ 今後は全店舗へ拡大、モバイル展開も～

メインフレームの開発経験者しかいないという状況で、モデル導入まで4ヶ月という短期間でB2Bの仕組みを構



従来からのメインフレームアプリケーションとの接続はEXTES SIMで行い、新規開発のアプリケーションはミドルウェアのEntireX経由で接続。ユーザ管理はサーバー上のAdabasデータベースで行っています。

築できたことが最大の効果です。

また、2000年度中に2,000店舗という目標に対し約4,000店舗という実績を上げ、当初の目論見以上の急速な普及状況です。5,000店舗の目標はもちろん、今後は全販売店を対象を拡大していきます。

また、販売店に出向いて行ったノートPCによるデモがヒントになり、販売店自身がモバイルで客先でも利用したいという予期せぬ展開にもなっています。

サービスは永遠のテーマであり、「喜び喜ばれる姿のなかにこそ真のサービスがある」という松下幸之助の言葉を胸に刻んで、今後はシステムのさらなるビジュアル化や他のサイトとのリンクも図りサービス向上を追求していきます。

本資料は、2001年3月に浜松にて開催されたBeaconユーザシンポジウムでの発表の内容を元としています。

### 会社概要

#### 首都圏松下テクニカルサービス株式会社

設立：1962年2月

社員数：1,149名

資本金：5,500万円(松下電器産業100%出資)

事業内容：松下電器産業(株)が製造、販売する電化商品のアフターサービス系列販売店への技術指導および部品供給 など



### 株式会社 ビーコンIT

お問い合わせ先

〒150-0022

東京都渋谷区恵比寿南1-6-10恵比寿MFビル14号館

マーケティング本部 TEL：03-3760-4412

URL：http://www.beacon-it.co.jp

本文中の社名・商品名は各社の商標または登録商標です。  
不許複製、無断掲載。