

1.要件定義書

1.1 システム概要

本システムは既存の EC サイトに統合する顧客管理システム(CRM)であり、顧客データを効果的に活用して、マーケティング効率の向上、顧客満足度の向上、売上増加を実現することを目的とする。

1.2 機能要件

1.2.1 購買履歴の分析機能

- 基本機能
 - 顧客ごとの購入履歴の記録・表示
 - 購入商品カテゴリ、金額、頻度の分析
 - 顧客の購買傾向レポート生成
 - 商品推奨エンジンとの連携
- 分析指標
 - 顧客生涯価値(LTV)
 - 顧客獲得コスト(CAC)
 - 平均購入額
 - 購入頻度
 - 最終購入からの経過日数

1.2.2 顧客セグメント化機能

- セグメント区分

- ・購入頻度による分類
- ・購入金額による分類
- ・購入カテゴリ別分類
- ・RFM 分析による分類
- ・休眠顧客の分類
- ・カスタム複合条件による分類

- セグメント活用機能

- ・セグメント別キャンペーン配信
- ・セグメント別レコメンド表示
- ・セグメント別ポイント付与率設定
- ・セグメント別レポート作成
- ・顧客対応時のセグメント情報表示

1.2.3 ポイント管理機能

- ポイント付与

- ・ 購入金額の 1%
- ・ 会員ランク別の還元率設定
- ・ 誕生日など特定条件での特別ポイント付与
- ・ 特定商品購入時のボーナスポイント付与

- ポイント利用

- ・ 1 ポイント = 1 円として次回購入時に利用可能
- ・ ポイント残高のマイページ表示
- ・ 有効期限の管理と通知

- ポイント分析

- ・ 顧客別ポイント付与・利用履歴の分析
- ・ ポイント利用率の集計
- ・ ポイント施策の効果測定（売上貢献度、再購入率）

1.2.4 キャンペーン管理機能

- キャンペーン設定

- ・セグメント別ターゲティング設定
- ・A/B テストによるキャンペーン効果の測定

- キャンペーン実行

- ・メール、SNS 等による配信
- ・EC サイト上でのバナー表示
- ・顧客ごとのパーソナライズ表示

- キャンペーン評価

- ・開封率、クリック率の集計
- ・クーポン利用率の分析
- ・売上貢献度の測定
- ・費用対効果の評価（ROI 分析）

1.3 非機能要件

1.3.1 セキュリティ要件

- 個人情報保護法および GDPR 準拠
- SSL/TLS 通信の実装
- アクセス権限管理（役割ベース）
- データ暗号化（保存時および通信時）
- アクセスログ記録
- 定期的なセキュリティ監査

1.3.2 パフォーマンス要件

- ・ 同時アクセス数 1,000 件以上に耐える設計
- ・ 顧客データ検索応答時間：2 秒以内
- ・ レポート生成時間：5 秒以内
- ・ 月間データ処理件数：100 万件以上対応

1.3.3 拡張性要件

- ・ 顧客数、データ量の増加に対応可能なスケーラブル設計
- ・ 新機能追加時のモジュール対応可
- ・ 外部 API 連携の柔軟性の確保
- ・ 多言語対応、多通貨対応の拡張性

1.4 システム連携要件

- 既存 EC サイトとの連携
 - 顧客基本情報連携
 - 購買データ連携
 - 認証情報連携
 - 商品情報連携
 - 外部サービス連携
 - メール配信サービス
 - SNS 連携
 - 分析ツール連携
 - 決済サービス連携

1.5 データ保護・プライバシー要件

- ・ オプトイン/オプトアウト管理
- ・ 個人情報取扱同意の管理
- ・ プロファイリングに関する説明と同意の取得
- ・ セグメント分析に関する透明性の確保
- ・ データアクセス制限の社内管理
- ・ 利用目的の明示と同意履歴の保存
- ・ 定期的なプライバシーポリシーの見直し

1.6 導入効果評価指標

- ・ 顧客継続率向上：前年比 5%向上
- ・ 平均購入額増加：前年比 10%向上
- ・ 休眠顧客の再購入率：前年比 15%向上
- ・ キャンペーン反応率：前年比 20%向上
- ・ クーポン利用率：前年比 10%向上
- ・ 顧客満足度：前年比 10 ポイント向上
- ・ 新規顧客獲得コスト：前年比 10%削減