

要件定義書

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

- - 年齢・性別などの基本属性
- - 購入頻度・購入金額による区分
- - 購入カテゴリ（ファッション、食品など）
- - 新規顧客・リピーター・休眠顧客

■ セグメント活用機能

- - セグメント別のメール配信
- - ターゲットキャンペーンの実施
- - セグメント別売上分析
- - 顧客リスト抽出

1.2.3 ポイント管理機能

■ ポイント付与

- - 購入金額に応じたポイント付与
- - キャンペーンによるボーナスポイント
- - 会員ランク別の付与率設定

■ ポイント利用

- - 支払い時のポイント利用
- - 支払い時にポイント使用の確認
- - 月初めに前月ポイント使用料表示

■ ポイント分析

- - ポイント消化率の分析
- - 失効ポイントの管理
- - ポイント利用傾向のレポート

1.2.4 キャンペーン管理機能

■ キャンペーン設定

- - 対象商品、対象顧客の指定
- - 期間設定
- - 割引率や特典内容の設定

■ キャンペーン実行

- - メール配信
- - 特定期間に買い物すると追加ポイント獲得
- - バナー掲載

■ キャンペーン評価

- - 売上効果測定
- - 反応率分析
- - ROI 算出
- - A/B テスト結果のレポート化

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 1,000 ユーザーに耐えられる
- - レスポンス時間：主要操作は 3 秒以内
- - バッチ処理は 1 時間以内に完了
- - 稼働率 99.9%以上

1.3.3 拡張性要件

- - 新規機能追加が容易なモジュール設計
- - データ量増加（年間 20%）への対応
- - 外部サービス API の追加連携を想定
- - マルチチャネル対応（アプリ、LINE 連携等）

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
- - 顧客データの匿名化处理
- - 利用目的の明示と同意管理
- - データ保持期間の管理
- - 第三者提供の制御

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
- - 新規会員登録数：前年比 15%増加
- - 休眠顧客の再購入率：前年比 10%向上
- - メール開封率・クリック率：前年比 5%向上
- - 顧客満足度（アンケート調査）：70%以上を維持
- - カスタマーサポート問い合わせ対応時間：20%短縮
- - 商品レコメンド経由の売上比率：全体売上の 15%以上
- - セグメント別キャンペーン効果：平均反応率 10%以上