

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・金額による会員ランク
商品カテゴリ
休眠顧客(最後購入からどれくらい経っているかで判定)

- セグメント活用機能

RFM分析
購入カテゴリ別のセグメント分類
休眠顧客の自動抽出
自由条件によるカスタムセグメントの作成(複合条件対応)
セグメントごとの一覧表示・ダウンロード機能

1.2.3 ポイント管理機能

- ポイント付与

一般会員は購入金額の1%をポイント付与(不変)
特定の商品はポイント還元率を個別で設定可
会員ランク別に還元率変動
誕生月に特別ポイント付与

- ポイント利用

次回購入分から1ポイント1円で利用可(不変)
最後の買い物から1年間有効
ポイント残高の確認と利用履歴

- ポイント分析

ポイントの付与・利用状況
ポイントの利用タイミング・時期の状況

1.2.4 キャンペーン管理機能

- キャンペーン設定

季節ごと
メルマガ

顧客セグメントごと
休眠顧客

- キャンペーン実行

セール
ボーナスポイント配布
早期割引
早期アクセス権
カムバックキャンペーン
特別商品の配布

- キャンペーン評価

平時対比での売上増加率(A/Bテスト実施・結果比較機能)
広告宣伝費に対する売上増加率(キャンペーンROI(費用対効果)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

1秒以内でページを表示する
検索応答時間は3秒以内とする
同時アクセス数1000件まで耐えられる
バッチ処理は5分以内に完了すること
夜間メンテナンス時間帯に処理が集中しない設計

1.3.3 拡張性要件

国際化対応(多言語・他通貨)が可能な構造に
モジュール単位での機能の追加・変更をし、OOPメインでのアーキテクチャ
水平・垂直スケーリングに対応できるようにDBを構築
APIによる外部サービス連携

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
- 個人データは暗号化して保存する

- アクセスログを取得・保管し、不正アクセスを監視する
- 第三者提供時には同意を取得する仕組みを用意する
- プライバシーポリシーへの同意記録を保存する

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: 月間500件以上
- カート放棄率: 前年比20%改善
- カスタマーサポート対応件数の減少
- ユーザー満足度アンケートスコア(NPS)8.0以上