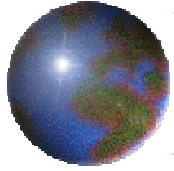


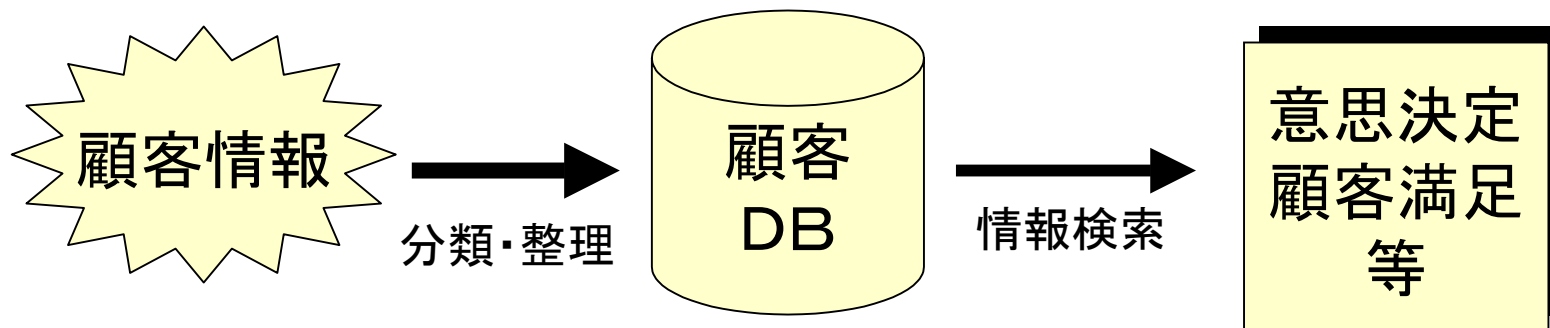
顧客管理システムの構築

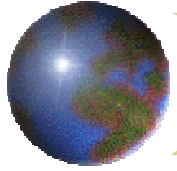
実用データベースの構築とは



顧客管理とは

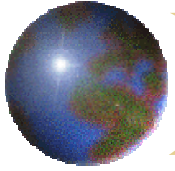
- 顧客に関する情報を収集、分類・整理し、その情報を活用することにより顧客満足 (CS) サービスが提供できるシステムの実現





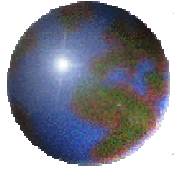
顧客に関する情報とは！？

- 個人の属性に関する情報
 - 氏名、生年月日、性別、住所 など
- 家族に関する情報
 - 家族の氏名、関係 など
- 商品販売に関する情報
 - いつ、どのように、なにを、いくらで販売したか



顧客管理に必要な機能とは

- 特定顧客についての情報が簡単に検索できること
- 地域、性別、年代などでカテゴリー別で情報が検索・加工できること
- 販売情報から顧客の嗜好を読み取るに必要な情報が取り出せること
- 特定条件に該当する顧客を検索できること



顧客カード

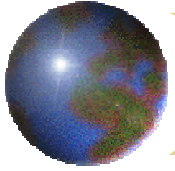
お得意様カード

No _____ カード作成日: _____

氏名		性別	男・女	区分	個人・法人	生年月日	年 月 日	才
〒		住所					電話	

購入履歴

購入日	分類	商品名・型番	金額	支払方法	備考
年 月 日				現金・分割 ・クレジット	
年 月 日				現金・分割 ・クレジット	
年 月 日				現金・分割 ・クレジット	
年 月 日				現金・分割 ・クレジット	
年 月 日				現金・分割 ・クレジット	



具体的な機能

● 情報検索・抽出

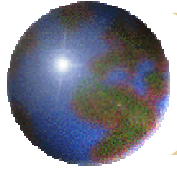
- 顧客番号
- 地区別、性別、年代別
- 誕生日(月)
- ふりがな(五十音)
- 購入品・分類
- 購入金額(合算、個別) 等

● 一覧表印刷

- 全体および上記条件での顧客リスト
- 上記条件での顧客・購入商品リスト

● 宛名ラベル印刷

● お客様カード印刷



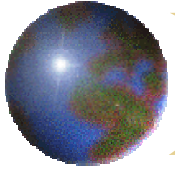
作成の前提条件

業 種:家電販売店(本店1、支店3)

対 象:1度でも高額商品(5万円以上)を購入したことがある顧客

履 歴:高額商品を販売したときに追加

分 類:テレビ、エアコン、AV、冷蔵庫、洗濯機、その他



設計手順

- 帳票からデータ項目の抽出 & グループ化
- 正規化
- ERモデル図の作成
- テーブル定義表の作成