



ECシステムあるある

一般消費者に商品やサービスを販売するEコマースシステムの開発や運用で、これまで経験したよくあることを書いてみたいと思います。

佐藤豊史

2019年

Copyright © Toyoshis Satoh All Rights Reserved

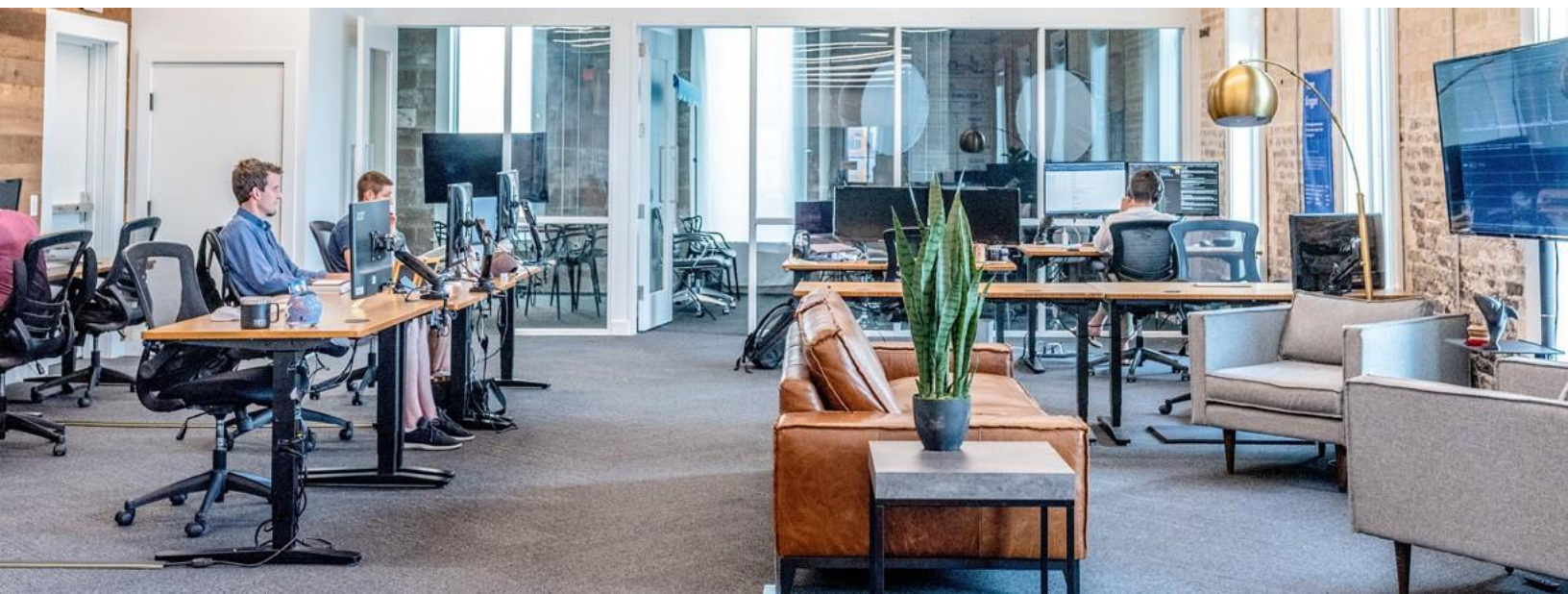
「あるある」シリーズ: ECシステムあるある、Eコマースシステム の開発・運用でよくあること

Eコマースシステムの開発や運用の仕事を検討している方や、
そこで活躍したいと考えている方へ

はじめに

外資系食品会社のIT部門で、これまでシステム開発から運用までいろいろな仕事を担当してきました。

一般消費者に商品やサービスを販売するEコマースシステムの開発や運用で、これまで経験したよくあることを書き綴ってみました。Eコマースシステムの開発や運用の現場の日常がどのようなものか、また社内でEコマースシステムがどのように思われているかなど、実際の状況や雰囲気を感じてもらえればと思います。



目次

1. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その1）：Eコマースシステムは一般消費者が使う
2. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その2）：Eコマースシステムは一般消費者が評価する
3. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その3）：Eコマースシステムは止まらない（止められない）
4. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その4）：Eコマースシステムは売上に直結している
5. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その5）：Eコマースシステムはお客様の行動がわかる
6. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その6）：Eコマースシステムはアイデアを試しやすいが・・・
7. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その7）：Eコマースシステムはお客様対応が肝心
8. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その8）：Eコマースシステムは物流システムも重要
9. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その9）：Eコマースシステムは個人情報扱う
10. ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること（その10）：Eコマースシステムのシステム変更は一大事
11. おわりに





ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その1):Eコマースシステムは一般消費者が使う

ECコマースシステムは一般消費者が使う

一般的に自社で開発するシステムは、社内のユーザか社外の顧客や取引先が使うシステムがほとんどだと思います。しかし、Eコマースシステムはそれらとは異なり、一般消費者が使うシステムです。つまり、実際に商品やサービスを購入する消費者が顧客であり、そのお客様が直接使うシステムになりますので、システムを開発・運用する側にとっては、ユーザである消費者の視点が必要になってきます。

例えば、メーカーであれば通常の顧客である流通業者とは相手が異なり、EコマースシステムはB2B (Business to Business) のシステムとは異なるものという認識が必要です。特にこれまでは法人のお客様が相手だった会社では、そのB2Bビジネスに対応するために、基幹システムを開発・運用してきたと思いますが、Eコマースにはその基幹システムとは違うシステムが必要だということです。すなわち、Eコマースシステムの開発や運用は、従来の基幹システムとは違うので、これまでとは異なる発想が必要になってきます。

したがって、従来の基幹システムを開発・運用してきたシステム部門やIT部門では、すぐにEコマースシステムに対応することは難しいかもしれません。また、そのシステム部門自身も、これまでとは異なるEコマースシステムを担当することには、抵抗感があることが多いと思います。その場合は、当面はシステム部門ではなくEコマースを担当する部門にシステムチームを持ち、そのチームでEコマースシステムを開発・運用をするべきかもしれません。実際に、私の勤めている会社では、システム部門ではなくEコマース部門でシステムの開発・運用を行っています。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「今度Eコマースシステムを刷新するらしいね。」

(B):「そうなのか。じゃあ、今度はシステム部門が主導権を握るのかな。」

(A):「いや、どうも引き続きEコマース部門で対応するみたいだぞ。」

(B):「まあ、今のシステム部門ではEコマースのビジネスに対応できる人材はいないから、仕方ないだろうな。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その2):Eコマースシステムは一般消費者が評価する

ECシステムは一般消費者が評価する

Eコマースシステムは、商品やサービスを購入する一般消費者である顧客が、直接使うシステムであるため、お客様に直接評価をされるシステムといえます。

一般の会社が開発・運用している社内向けのシステムでは、通常は社内のユーザ部門が使用するために、たとえシステムに問題があったり、使い勝手が悪くても、システムを使うことを止めたりすることはできず、使い続けるしかありません。そして、システムへの厳しい評価が取り上げられなかったり、場合によっては、システムを使う側に問題があるとか、使う側がシステムに業務を合わせるようにしなければならないとか言われることさえあります。

ところが、Eコマースシステムの場合は、もしお客様がシステムに対して厳しい評価をした場合は、二度と使ってもらえなくなるようなことにもなりかねません。つまり、お客様の評価に直接影響を受けるシステムだといえます。

また、お客様からのお問い合わせの窓口を設けておくと、電話やメールなどでお客様の声が直に届く事が多くあります。その中に、ときにはお客様のお叱りの声もありますが、お客様の喜びの声もあります。そのような声が届くと、お客様の役に立っている実感を持つ事ができますし、そういったお客様の声が自分たちのモチベーションに繋がります。

また、お客様が直接評価するシステムだからこそ、お客様の声をもとに新しいシステムの開発やシステムの改善に反映させることもできるのです。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「この前、お客様からシステムの問題でお叱りの電話があったぞ。今後はあのような問題は起こさないでくれよ。」

(B):「いや、申し訳ない。今担当者が同じ問題が再発しないように対策を検討中なんだ。」

(A):「よろしく頼むよ。でも、別のお客様からはシステムが使いやすくなったとお褒めの言葉があったな。」

(B):「そうか、苦労してシステムを改善した甲斐があったよ。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その3):Eコマースシステムは止まらない(止められない)

Eコマースシステムは止まらない(止められない)

Eコマースシステムは止まらない、というか、止められません。

一般の会社で運用している社内向けシステムであれば、日中の就業時間内だけにシステムを稼働させておいて、夜間や休日はバッチ処理やシステムのメンテナンス処理に割り当てることが通常だと思います。しかし、Eコマースシステムについては、一般の消費者からは、普通24時間365日使用できることを期待されていますので、基本的に24x365稼働していることが必要です。

24時間365日といっても、実際にどの程度まで運用するかというのは、そのEコマースシステムごとに検討が必要ですが、システム自体が使用できないのは売上損失につながるために、何らかの理由で計画的にシステムを停止しても、長時間のシステムダウンは許されません。

また、何かシステムに障害が発生した場合は、すぐに障害対応してシステムを復旧しなければなりません。システムの問題は、すなわちお客様に対する問題になりますし、システムの不具合はお客様へ直接影響を与えることとなります。そして、システムの問題や不具合が発生すると結局売上損失になりますし、場合によっては、そのことによってお客様の信頼を失うことにもなりかねません。

したがって、Eコマースシステムは止まらないように心がける必要がありますが、そのためには24時間365日運用できるような体制を整えないといけません。それこそ、24時間戦えますかの世界になりますね。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「この前の休日に、システムの不具合でシステムダウンして大変だったらしいな。」

(B):「いや、本当に参ったよ。休日に呼び出されて急遽対応しなければならなくなったので、休日が潰れてしまったよ。」

(A):「Eコマースシステムは止められないから、担当になるとなかなかゆっくと休めないな。」

(B):「たしかにそうなんだけれど、こればかりはどうしようもないからね。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その4):Eコマースシステムは売上に直結している

ECシステムは売上に直結している

Eコマースシステムは、サイト自体が店舗の役割を果たしていますので、売上に直結しているシステムといえます。すなわち、システム自体の良し悪しが売上に影響しますので、サイトが消費者にとってわかりやすく、使い勝手が良いことが必要になります。

そのために、サイト自体の使い勝手にはとことん拘る必要があります。なぜなら、使い勝手が悪くよくわからないサイトであれば、自分の経験からしてもすぐにサイトから離脱されてしまいます。まず、判断に迷うような項目は極力減らさなければなりません。また、入力すべき項目も少なければ少ないほうが良いです。これも容易に理解できると思いますが、サイトで処理を進めるのに入力すべき項目があまりに多すぎると、途中で入力を諦めてサイトから離脱してしまいます。

また、サイトの構造はある意味実際の店舗内の棚割りと同様の役割がありますから、わかりやすいサイト構造が必要です。消費者が迷わずに目的の商品が購入できるページに到達できるための導線設計は重要で、そのためにはきめ細かいサイト導線の設計などが必要になってきます。

Eコマースシステムでは、消費者にとってサイトの情報がすべてです。つまり、消費者はサイトに記載されている商品の説明などのコピーだけで購入に関する判断をしますので、わかりやすいコピーが必要です。そのためには、お客様にとってわかりやすく、かつ購入する気にさせるようなコピーを書くためのセールスライティングのスキルも重要になります。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「最近Eコマースシステムで、この商品の売上が伸びていないようだ。」

(B):「そういえば、少し前にこの商品に関するサイトのリニューアルをしていたな。」

(A):「もしかしたら、それが何か影響しているかもしれないな。消費者からは何かが分かりづらくなっているかもしれない。」

(B):「早速サイトの構造や導線設計、コピーなどを見直してみよう。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その5):Eコマースシステムはお客様の行動がわかる

ECシステムはお客様の行動がわかる

Eコマースシステムでは、アクセスしてきたお客様のデータを取ることが可能です。つまり、お客様の行動をトラックしやすいということです。

Eコマースシステム上で何かテストをしたい場合でも、容易にデータを取得できるので、テストがしやすく結果がすぐに分かります。そして、その結果を分析することによって、お客様の反応がどのようだったかすぐにわかります。例えば、サイトのページやキャッチコピーなどを二種類用意して、どちらが効果的かをテストするABテストが簡単にできます。最近はウェブサイト上で簡単にテストができるツールがたくさん利用できますので、何が効果的かをあれこれ机上で考えるよりか、実際にすぐにテストをしてその結果で判断する事ができます。

また、Eコマースシステムでのお客様の行動に関して長期間取得を続けていくと、相当数のデータを取得することができるので、将来ビッグデータとして活用できる可能性があります。また、このような大量のデータを分析して、Eコマースシステムの改善につなげることができます。例えば、サイトの訪問から購入に至るまでのお客様の画面遷移を分析することによって、問題点を発見することができたり、逆に効果的なところを確認することができます。

このように、データを活用してPDCAを回すことによって、Eコマースシステムやサイトの改善をすることができるようになります。Eコマースシステムは常に改善していかなければならないので、特に短期でPDCAを回すことが重要になってきます。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「先日この商品のキャッチコピーについて2種類用意してどちらが効果的かABテストをしたよ。」

(B):「それで、結果はどうだった？」

(A):「あるキャッチコピーのほうが断然購入までコンバージョン率が高かったので、早速そのコピーに切り替えたよ。」

(B):「このようなテストをたくさん実施して地道にサイトを改善していくのが、Eコマースシステムの改善の王道だよな。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その6):Eコマースシステムはアイデアを試しやすいが…

Eコマースシステムはアイデアを試しやすいが…

Eコマースのビジネスは、お客様に直結しているビジネスなので、商品・サービスや売り方について比較的新しいアイデアが出やすいと思います。そして、インターネットの世界では次々と新しいテクノロジーやサービスが出てくるので、それらを利用していろいろなアイデアを実施することができる環境にあると思います。

また、販売促進のためのキャンペーンについては、いろいろなキャンペーンを実施しやすいです。つまり、大抵の場合は顧客や取引先などに関係なく、自社だけでキャンペーンを実施できるので、実施するキャンペーンについて自分たちだけで決められます。

そのために、Eコマースシステムは、頻繁に新しいキャンペーンなどへの対応が必要になり、システムの中でも新機能の要望が大変多いシステムと言えると思います。また、Eコマースのビジネスでは特にスピードが求められますので、全てのシステム対応において迅速な対応が必要となります。

ただし、そのようにいろいろなキャンペーンをできるがゆえに、得てしてキャンペーンが複雑になりやすい傾向にあり、お客様にとってはよくわからないキャンペーンになったりします。また、商品カテゴリーごとに担当者が分かれていたりすると、それぞれの商品カテゴリーでキャンペーンを考えるために、サイト全体で統一したキャンペーンではなく、同じサイトでもばらばらなキャンペーンが実施されているようなこともよくあります。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「先日実施したキャンペーンについて、お客様から様々な問い合わせがあったよ。」

(B):「どんな問い合わせがあったの？」

(A):「とにかくキャンペーンが複雑すぎるみたいで、仕組みについてよくわからないとい問い合わせが多かったよ。」

(B):「確かに、我々でもキャンペーンの仕組みを誤解していたり、あまりにキャンペーンがたくさんありすぎて、現在どのキャンペーンが有効なのかわからなくなってくるよ。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その7):Eコマースシステムはお客様対応が肝心

Eコマースシステムはお客様対応が肝心

Eコマースシステムでは一般消費者がお客様ですので、必要に応じたお客様対応が肝心です。

しかし、お客様対応は結構手間がかかりますし、中には厄介なお客様もいて、一人のお客様に相当な時間を費やす場合がありますが、最後まで誠意ある対応をする必要があります。

また、個人のお客様なので、それぞれの取引は小口のトランザクションになり、なおかつトランザクション数が多くなります。各トランザクションの金額は少額ですが、だからといってデータ処理に間違いが許されるわけではありません。もし、原因が何にせよシステム上で何か問題があった場合は、直接お客様に影響することになります。場合によっては、システムの不具合であったり、システム上の設定の誤りによって、お客様に対して然るべき請求金額ではなく、誤った金額を請求してしまふことがあります。もちろん、そのような状況が発生した場合は、該当のお客様に対する対応が必要です。法人のお客様のように、後日に請求する時点で調整できる場合が少なく、個人のお客様は即決済の場合が多いので、返金対応をする場合が多いです。

また、場合によっては商品の誤配・遅配がありえます。原因はEコマースシステム上の問題もありえますし、物流業者や物流システム上の問題もありえます。商品をお客様の手元まで届けるまでが、このビジネスのサービスですので、このような状況にも対応をする必要があります。

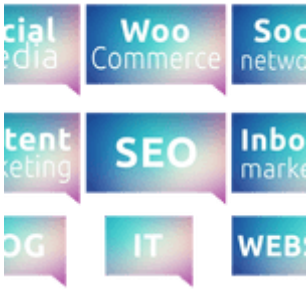
ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「先日システムの不具合でお客様への請求金額が間違っていたみたいで、お客様からたくさん問い合わせがあったよ。」

(B):「それは大変だったね。それでお客様にはどのような対応をしたの?」

(A):「まずは、お客様にお詫びのお電話やEメールのコミュニケーションをして、それから個々のお客様ごとに然るべき返金手続きをしなければならなかったよ。」

(B):「本来あってはならないことだけど、Eコマースシステムを運営していたらそんなこともあるよな。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その8):Eコマースシステムは物流システムも重要

ECシステムは物流システムも重要

Eコマースシステムでお客様へ商品を販売する場合は、購入いただいた商品をお客様のもとへ無事に届ける義務があります。すなわち、商品の物流システムも重要な役割を果たすことになります。

商品を在庫しておく倉庫や、倉庫から出荷した商品をお客様のもとへ届ける配送の仕組みを適切に管理していくことが重要です。

例えば、倉庫の管理については、販売する商品が欠品してしまうと即売上損失につながります。つまり、適切に商品の在庫管理ができていないと、商品の欠品によってお客様が購入したいのに購入できずに売上損失を被ってしまいます。したがって、年中無休で運用しているEコマースシステムでは、24時間365日の在庫管理が必要になってきます。

また、配送の仕組みについては、大抵の場合は配送業者がキープレイヤーとなっていますので、配送業者が主導権を握っていることが多いです。特に昨今の物流クライシス以降は、配送業者に振り回されることさえあります。そして、配送コストはビジネスにとって重要な要素で、先般より値上がり傾向にある配送コストを考慮すると、直販ビジネスが従来の流通ビジネスと比べて、コストの面で必ずしも有利とは言えない状況にもなっているかと思えます。

今後は、既存の配送業者だけに頼らずに、自社独自の配送システムを持つことも検討すべきではないかと思えます。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「先週の週末に、商品の在庫がなくなったのに、商品がタイムリーに補充されずに、週明けまでずっと欠品で、売上が立たなかったらしいよ。」

(B):「それは残念だったね。Eコマースシステムでは、週末のように休日であっても迅速な対応が必要になるね。」

(A):「また、先日来配送業者から配送料金値上げの要請を受けていて、ずっと交渉を続けているらしいが、なかなか決着がつかないようだ。」

(B):「配送業者も選択肢が限られているから、こちらからなかなか強気に交渉もできないよな。先方に主導権を握られてしまうのも、仕方ないね。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その9): Eコマースシステムは個人情報を扱う

ECシステムは個人情報を扱う

Eコマースシステムのお客様は、基本的に一般消費者なので、そのシステムではお客様の個人情報を取り扱うことになります。また、法人のお客様であっても、Eコマースシステムで何か購入するときに、担当者の個人名などを入力する場合は、同じく個人情報を取り扱うことになります。

そのような個人情報は、法律でも規定されているように個人情報保護対応が必要になってきます。個人情報を保護するためには、個人情報を適切に管理して、セキュリティ対策を講じることが必要です。そして、万一個人情報の漏洩などのセキュリティ事故が発生した場合に備えて、セキュリティ事故への対応を整備しておかなければなりません。

また、商品購入の決済のために、クレジットカード情報などのお客様個人の金融情報を扱うことも必要になってきますので、これらの情報にはより一層の保護が必要です。そして、東京オリンピックを控えて、クレジットカード業界もデータのセキュリティ強化に向けて動いていますので、今後はそれらへの対応も求められるでしょう。

メディアでも以前よりいろいろな個人情報に関する事件が取り上げられており、何か問題を起こすとそれが会社の信頼にまで影響を及ぼしますので、個人情報保護は大変重要な仕事です。私自身以前に会社で個人情報保護担当をしていましたが、世間の事件を見聞きするたびに、他人事ごとではないなと思っていました。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「先日A社で個人情報漏洩の事件があったようだけど、うちのEコマースシステムは大丈夫かな。」

(B):「あの事件は結構大量のデータが漏洩したみたいで、対応が大変そうだったね。うちのシステムでも、もうかなりの量の個人情報が蓄積されていると思うので、適切な個人情報保護対応が必要になるね。」

(A):「また、クレジットカードを商品購入の決済に使えるようにしているから、クレジットカード情報もきちんと管理していないとまずいんじゃないかな。」

(B):「ああ、それはクレジットカード決済代行サービスを使っているから、うちのシステムにはクレジットカードデータはないけど、それでもその業者のシステムも含めて管理する義務はあるから、気を緩めるわけにはいかないね。」



ECシステムあるある、Eコマースシステムの開発・運用でよくあること(その10):Eコマースシステムのシステム変更は一大事

ECコマースシステムのシステム変更は一大事

Eコマースシステムに対して、大幅なシステム変更をする場合は大変です。

システムに新しい機能を追加したり、既存の機能を変更したりするだけでも、もちろん大変ですが、何らかのパッケージソフトウェアをベースにシステムが構築されていて、そのパッケージソフトウェアのアップグレードをする場合は特に大変です。

パッケージソフトウェアを使用せずに、自社で一から開発しているシステムであれば、全てのプログラムの仕様や動作が把握できていますが、パッケージソフトウェアの場合は、どうしてもブラックボックス化している部分があり、全てのプログラムの把握ができません。そのために、パッケージソフトウェアをアップグレードする場合はより慎重なシステム変更が要求されるので、担当者としては、アップグレード当日はできる限り時間をかけて作業をしたいと考えます。ところが、Eコマースシステムは基本的に24時間365日の運用なので、アップグレードのためであってもシステムダウンはどうしても制限されることとなります。

とにかく、Eコマースシステムのシステム変更やシステム切り替えは一大事ですな。

ECシステム関係者または周りでのあるある話

(A):「今週末に、うちのEコマースシステムをアップグレードするようだけど、大丈夫かな。」

(B):「先週末に、一度アップグレードを試みたらしいけど、想定外の問題が起きて途中でアップグレード作業をキャンセルして、元のシステムに戻したと聞いたよ。」

(A):「簡単にはアップグレードはできないのかな。アップグレード作業をするために、Eコマースシステムが長時間停止するのも良くないし、アップグレードした後に何か問題が起こるのも困るよな。」

(B):「ああ、それはできるだけ短い時間でアップグレード作業ができるように段取りしているし、アップグレードした後は特別なサポート体制で望むようなので、万一何か問題があっても迅速に対応してくれると思うよ。」

おわりに

私自身がEコマースシステムの開発や運用に実際に携わってきて、ときには奮闘したり、また苦勞してきたなかで、私なりに「あるある」と思うことやこれはEコマースシステムの開発や運用に特徴的ではないかなあと感じたことを書いてみましたが、いかがだったでしょうか。今回紹介したなかには、Eコマースシステムの開発や運用に対していくつか課題を挙げたりもしていますが、そこはEコマースシステムの開発や運用にて改善していく必要があると私は考えています。そのようなことも踏まえて、これからEコマースシステムの開発や運用の仕事を検討している方や、そこで活躍したいと考えている方の参考になればと思っています。なお、Eコマースシステムといっても会社によってそれぞれ異なるかと思えますし、人それぞれ状況や立場が違うと思えますので、他のEコマースシステムの開発や運用に携わっておられる方は、また違った感じ方や捉え方をされているかもしれませんね。もし、何かご意見があれば、少しでもコメントいただければ幸いです。

お問い合わせ



<https://toyoshisatoh.jp/>

