

大規模顧客情報管理システム

- ✓ 高い企業競争力を維持
- ✓ 保守性に優れた顧客管理システムを実現



株式会社 NTT ドコモ 様

- 業種 通信事業サービス
- 業務内容 携帯電話サービス/ブロードバンドサービス/衛星電話サービス/国際サービス/各サービスの端末機器販売

NaU DSP 導入目的

- ・開発工数・期間の削減
- ・顧客満足度アップ

新サービス投入の迅速化や、競合他社への優位性の確立、多様化する顧客ニーズに対応するため、ルールエンジン「NaU DSP」を採用しました。

問題点

システム開発期間の長期化
および開発コストの増大

サービスの多様化により、新サービスの機能と既存サービスの機能間の整合性を確保することに膨大な開発時間を要する。

サービス多様化による
接客時間の増加

店舗やコールセンターでは、すべてのサービスを把握し、顧客に対して適切な案内とシステムへの正確な情報登録が求められる。

対策

1

ビジネスフローと
ルールの分離

サービス仕様に基づく判断処理は「NaU DSP」で実現し、ユーザインタフェース、ビジネスフローやトランザクション制御などはフレームワーク化を推進しました。このビジネスフローとルールの分離により新しいサービスの機能開発における影響範囲を局所化しました。

2

表形式コンテンツによる
サービス仕様の管理

サービス適用条件や他サービスとの関係性などのサービス仕様を整理・パターン化し、表形式のコンテンツとして記述・管理できるようにしました。さらに「NaU DSP」はこのコンテンツの内容を参照してサービス仕様に関する判断を行うようにしました。

3

後進判断・提案型判断による
契約内容や手続き案内の導出

「NaU DSP」の後進判断・提案型判断機能により、同時契約が必須のサービスや同時契約不可のサービスの検出やその解決方法などを導出し、顧客対応の担当者に案内する機能を実現しました。

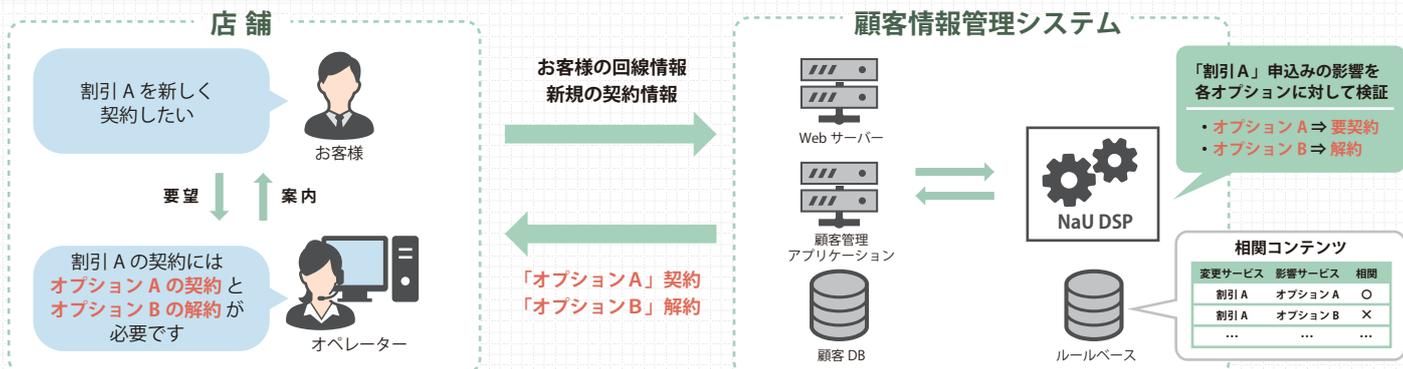
効果

- ✓ 影響範囲の可視化
- ✓ 開発工数・期間の削減

- ✓ サービス提供までのリードタイムの短縮化

- ✓ オペレータ教育の簡素化
- ✓ サービスの均質化

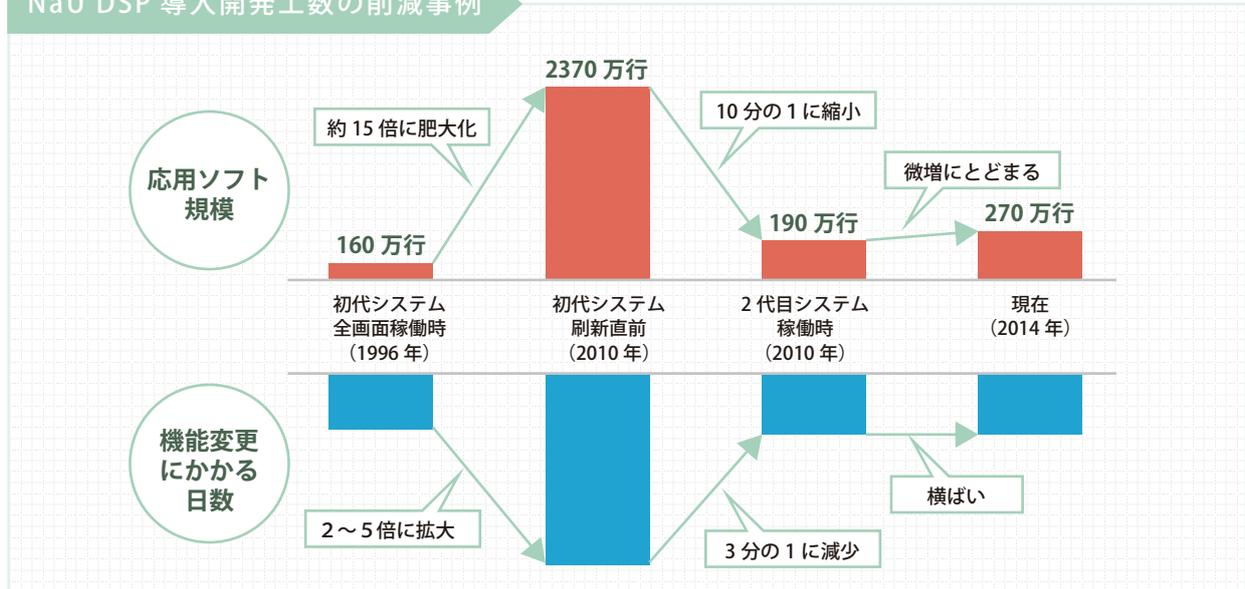
NaU DSP を採用した顧客情報管理システム



NaU DSP 導入効果

1 | 新顧客管理システムでは NaU DSP の導入を含むシステム構成改革により、旧システムに比べ **開発コスト 40% 削減、開発期間 50%削減** を実現

NaU DSP 導入開発工数の削減事例



※「日経産業新聞 2014年5月16日」より引用、一部加筆

	適用前	適用後
業務ロジック数 (IF-THEN 数)	120 万 steps	12 万 steps
開発工数	従来の半分以下	
開発期間	新サービスをわずか 1 週間で提供	

※「日経コンピュータ 超高速開発ソリューションフォーラム 2013 Review」より引用

2 | NaU DSP の提案機能により、**顧客満足度アップ** に貢献

契約可能な料金・割引・オプションサービスの組み合わせの提案や、同時契約必須・不可サービスの自動導出を実現したことで、お客様への最適なサービス提案を支援し顧客満足度アップに貢献しました。

NaU DSP® に関するお問い合わせはこちら



株式会社なうデータ研究所

U R L <https://www.nau.co.jp/>

E-mail info@nau.co.jp



NaU DSP 🔍

本社
〒820-0067 福岡県飯塚市川津 680 番地 41
福岡県立飯塚研究開発センター 213 号室
TEL : 0948-26-2350 FAX : 0948-26-1668

東京事務所
〒108-0014 東京都港区芝 5 丁目 29 番 20 号
クロスオフィス三田 903 号室
TEL : 03-6809-3445

福岡事業所
〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前 4-2-20
博多駅前 C-9 ビル 8F
TEL : 092-409-8255 FAX : 092-409-8253