

「羅針盤」の魅力を探る

「羅針盤」で蘇る経営情報

オフコンから「羅針盤」へ。経営力アップに活用図る有力地域店

「攻めに強く守りに堅い経営」が求められる99年。全国の電器店で愛用されている電器店経営情報総合管理システム「羅針盤」が威力を発揮する。30余年活用したオフコンシステムを見切り、「羅針盤」を導入してほぼ1年。本格稼働にこぎ着けた有力地域専門電器店がある。埼玉県のスノイ電気（本社＝草加市中央2-4-22、角井幸一社長）だ。角井社長はいま、「RFM分析」をはじめ、「羅針盤」から得られる経営情報の分析結果を元に商圏の再整備と経営力アップ、従業員の戦力アップを図りつつある。「羅針盤」へ移行した顧客データ、宝の山を前にして、金鉢を掘り当てるには、しっかりとった道具が要る。人口増が見込まれる商圏に対し、長年蓄積した顧客情報も生かしながら経営力を高めたいという角井社長の思いに経営情報総合管理システム「羅針盤」が応え、そのシステムに満足している。

人口増が見込まれる商圏へ戦力アップ

「羅針盤」の魅力を探る本連載は2月号で顧客データを元にした「RFM分析」の概要に焦点を当てた。「RFM分析」とは、優良顧客を見極める分析手法。購入客の最新購買日、購買頻度、累計購買金額から顧客の購買行動を分析する。販促効果を高める上で最も基本的な手法だ。

「RFM分析」が機能するには、蓄積された

顧客情報データが必要であり、他の機能と連動してこそ十分な機能を発揮する。長年、経営基盤を築き上げた小売業が新たに「羅針盤」を導入する際、経営規模が大きいほど、そしてその中身が濃いほど、立ち上げるまでには顧客や商品のデータを移す準備が必要となる。

登録顧客数が約2万9000件、稼働客数で8000世帯を持つツノイ電気（本社＝草加店、埼玉草加市中央2-4-22、角井幸一社長）。広大な団地を中心とする商圏は、今



「羅針盤は強力な戦力」と語る角井社長

後さらに人口増が見込まれ、北関東で最も需要が伸びる地域とされる。

「羅針盤」を導入して1年を経過。顧客分析と商圏整備に活用する中で、「新人も採用し、戦力アップに結びつきたい」（角井社長）としている。

2店舗間でネットワークを構築

ツノイ電気は現在、草加店と八潮店（埼玉

「羅針盤」開発・発売元のメディア・ネットワーク・ジャパン（本社＝東京都北区赤羽台3-1-19、電話03-3990-3561、澤田国治社長）は1月から、「羅針盤」の操作イメージの一部を紹介するホームページのサンプル画像を充実させた。本文とともに参照されたい。

<http://www.mnj2000.net/>

「羅針盤」の魅力を探る

県八潮市緑町5 29 (26)の2店舗を構える。「羅針盤」のシステムは、八潮店3階の「羅針盤」PRO POSサーバー機(IBM製)を核にLAN接続で構成している。

八潮店はAV商品を中心とした1階売り場にPOSレジ1台とクライアント機1台、生活家電を扱う2階の売り場にPOSレジ1台とクライアント機2台。草加店にPOSレジ



店売り比重を高める八潮店

機などのエンジニアリング会社の技術者を脱サラした角井社長が東武伊勢崎線の草加駅近く、現在、本社の草加店がある地で創業した。修理無料の手作りチラシを配りながら客づくりに励み、操業から3年後に有限会社。さらに昭和48年には株式会社組織変更して経営の地盤を固めながら、業容を発展させてきた。

1台とクライアント機を各1台設置している。草加店のシステムは、NTTフレッツ網VPNで八潮店のサーバー機にLAN接続され、データを一元化するネットワークを構築している。

現在「羅針盤」が無くてはならない存在となっているが、同社がコンピューターシステムを経営に活用するようになって、かれこれ30余年。同社の業歴からコンピューターとの関わりを角井社長に聞いた。



創業の地に構える草加店

稼動顧客8千世帯、年商5億円

現在は社員数は21人、パート社員4人。角井社長夫妻を中心に総勢27人。長年の客づくりにコンピューターに登録している顧客数は3万件に迫るが、そのうち稼動顧客数では8000件。売上げ規模は5億円強。

30余年前、カナ文字のラベルが大半だった頃、カシオ計算機から漢字システムが発売され、角井社長は当時契約していた経営コンサルタントに相談しながら、導入を決め、独自のシステムを構築した。

「当時のオフコンシステムは、財務・経理を中心にしたパッケージの時代。コンピューターを導入していることが、企業としてステータスになる時代で、求人募集のカードに、使用しているコンピューターを書き込む欄があった」と、角井社長は懐かしそうに振り返る。

「羅針盤」の魅力を探る

顧客管理の合理化と店舗力を強化

オフコンの導入は顧客の家電製品所有状況、購入履歴、バイスデー情報など、顧客管理を最優先したシステムでスタートした。

角井社長がコンピュータシステムを取り入れた狙いは、経営の合理化にほかならない。

「外販を中心に営業していると、従業員が変わり、人数が減ると、売り上げが下がってしまう。そんなことを20年も繰り返していた。会社組織として経営を安定されるために、顧客管理を合理的に行い、店売りを強化して店舗力をつけるという方向で解決策を模索した」。

その成果は使いこなされた顧客管理システムとなり、店売りを意識して昭和63年に八潮店を開設した。同店の店売り構成比は「3 4 割近い」という。人海戦術の訪問活動で攻めながら営業拠点の店舗での売上げを伸ばすことをめざして来た。

カシオ計算機のオフコンシステムは5年リースを3回更新し、30年ほど活用した。その間、プログラムは進化し、登録してある顧客から電話が来ると電話機



データの一元化で効率アップ

に顧客名を表示するナンバーディスプレイや累計購入金額を中心に顧客をランク評価する手法を活用してきた。売り出しの際に渡す招待状のラベルから、その顧客に提案している商品や購入履歴などが確認できるようにになっていたという。

「オートコールシステム」を利用して自動的に売り出しの案内をしたり、太陽光発電システムなど新しい商品の提案には、アンケート

調査をして見込客づくりに活用するなど、多様に使いこなしていた。

「羅針盤」とのめぐり合い

常にシステムアップして来たとは言え、30年の使用期間は長い。数年前から「システムがダウンし、データが壊れたら大変なことになる」と、新しいシステムの検討を始めた。メーカーからも「オフコンサーバーでなく、パソコンによるネットワークシステムなどの提案を受けていた」という。

しかし、システムを新しくするためには、膨大な顧客情報を新しいシステムにデータ変換しなければならぬ。この課題が常にネックとなり、新システムへの移行は進まなかった。

そうした折、専門の経営雑誌で知ったのが、経営情報総合管理システム「羅針盤」だった。「羅針盤」はPOS機能があるタイプをはじめPOS機能がないタイプなど業務機能やLAN対応などユーザーのニーズに合うように12種類（19万8千円 69万8千円）がラインアップされている。角井社長は長年使ってきたオフコンに代わるシステムとしてフラッグシップモデル「総合管理Pro POS」に注目した。

このモデルは顧客管理、売上・仕入・在庫・商品・分析などすべての業務に対応し、

「羅針盤」の魅力を探る

すべての計上伝票対応テンプレート機能や電話着信に合わせて顧客情報を画面に立ち上げるCTI着信サーバー機能を備える。顧客データを絞り込んで多重検索する機能や売上経営分析、RFM分析及び顧客ランク自動付与など必要な機能とPOS機能プログラムをフル装備している。

「羅針盤」導入に踏み切る

「レジを通じて顧客との対話ができる」とをシステム構築のポイントに掲げていた角井社長にとって「羅針盤」がもつ総合的な機能は魅力だった。

経営コンサルタントの評価・助言も「顧客管理を中心に至れり、尽くせりのソフト」と高かった。2007年6月、八潮店でメディアアネットワークジャパン社(MNJ)のサポートセンターを担当する澤田孝道氏からシステムのデモを体験させてもらい、導入を決めた。「商品周りだけでも30万件近い」という膨大なデータのセーブには費用がかかったが、顧客情報・保有状況・売り上げ情報・家族情報・商品情報など膨大なデータ変換をMNJがやってくれた。

当初は本店と八潮店の光ネットワークは、ハイパーファミリータイプで接続したが、やや処理スピードが遅かったため、ビジネスラインに切り替えた。30年余にわたって蓄積し

た経営情報のデータ量は膨大だったが、MNJサポートセンターの支援を受けながら、従来の顧客管理システムとの融合、「羅針盤」へのシステム移行を進めた。

「羅針盤」を活用して商圏再整備

角井社長は、「導入から丸1年を経過して、ナンバーディスプレイやRFM分析のなどの



店売りを重視した店内は展示アイテムも豊富（八潮店）

手法を活用した新しい顧客分析にめどが立った」という。最近では住宅地図情報もデータ化され、住宅地図ソフトを活用して商圏整備を進めている。

現在、店舗を中心に6キロ^{キログラム}の放射線状の商圏を設定している。これは最大50分割できるが、「住宅地図ソフトを使って顧客の配置などを色分けして分析し、商圏の再整備を進めている」という。昨年12月に草加店分を実施し、1月に八潮店も完了させた。

新たな戦略へ従業員増強も

角井社長はいま、「分析結果を元に今後の戦略を立てている。新規の従業員を採用し、訪問活動や、非稼働客の掘り起しに結び付けるなど、新しい対策が打てるようになったからだ」と語る。すでに従業員の募集を始めた。

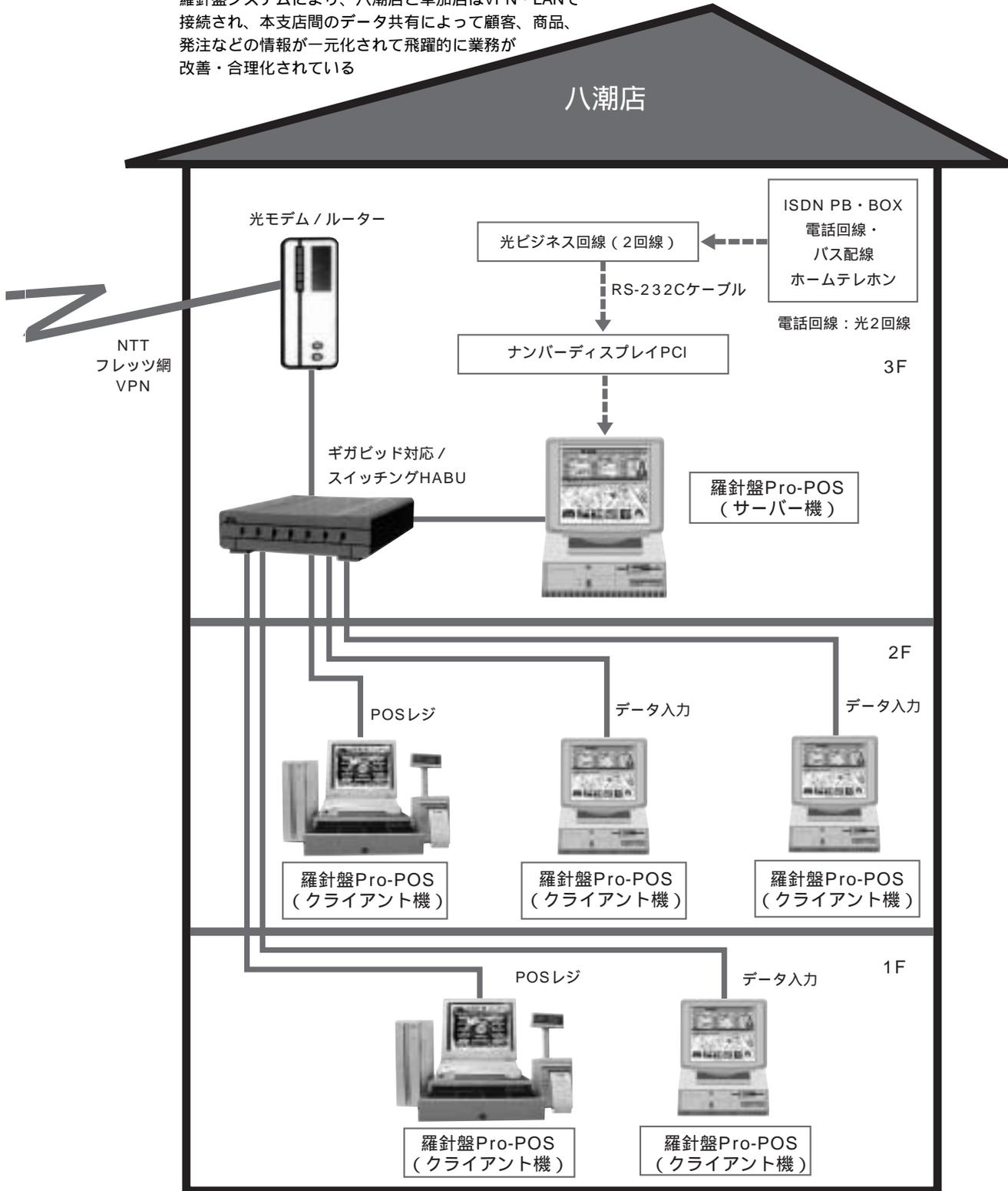
「厳しい時代を反映しているのかもしれないが、力のある人が応募してくる」と手応えを感じていた。

「羅針盤」が本格稼働したことで来店時に顧客情報を確認したり、在庫や保有情報を把握することがリアルタイムでできるなど管理体勢が飛躍的に向上している。

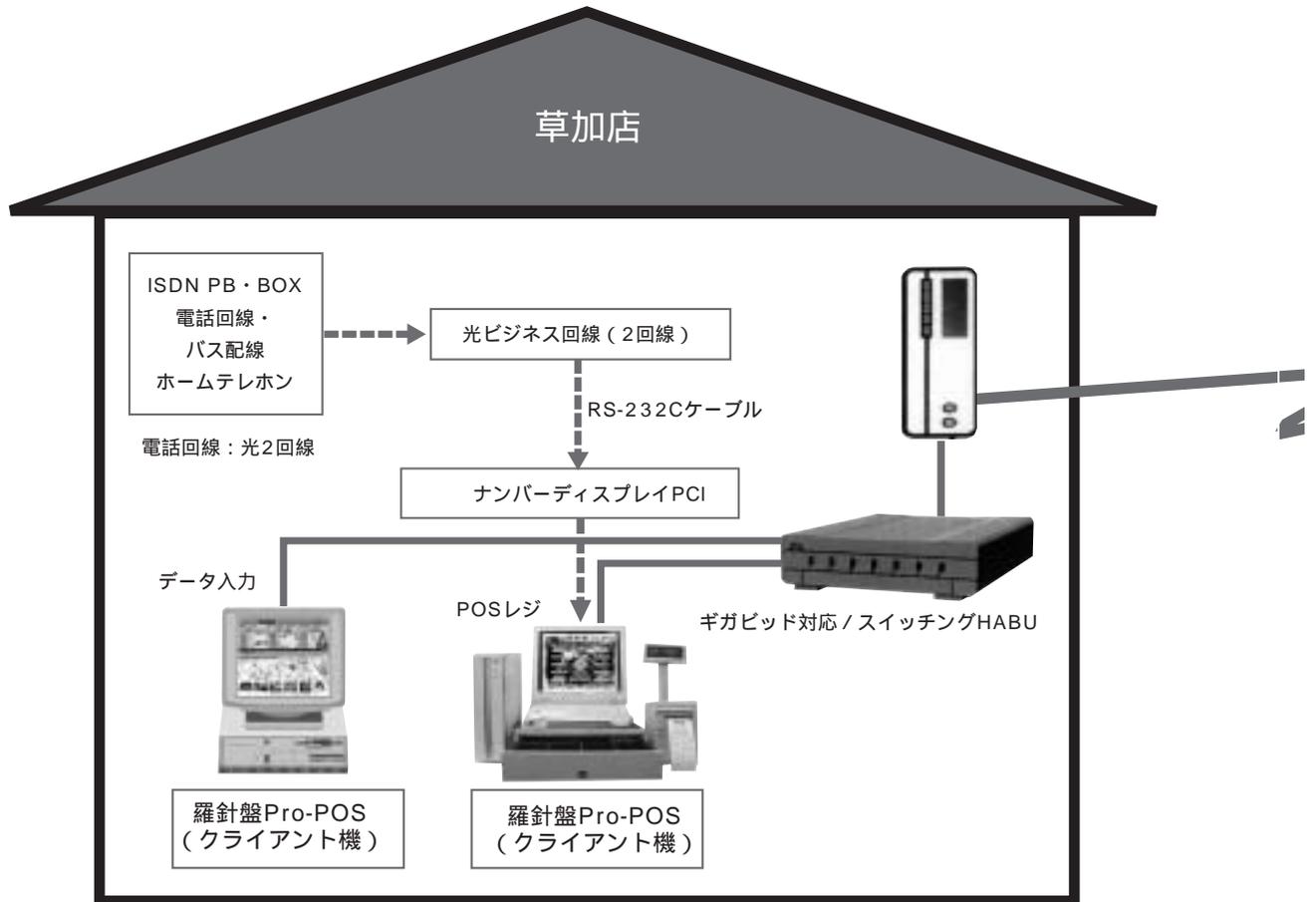
角井社長は「羅針盤は、奥が深く、幅が広い。きわめて良くできたソフト。より有効活用できるように、強力な戦力で育てたい」としている。

ツノイ電器・八潮店の羅針盤システム：VPN・LAN活用配置図

羅針盤システムにより、八潮店と草加店はVPN・LANで接続され、本支店間のデータ共有によって顧客、商品、発注などの情報が一元化されて飛躍的に業務が改善・合理化されている



ツノイ電器・草加店の羅針盤システム：VPN・LAN活用配置図



- 1:八潮店 草加店の接続方法 / 接続種類は、NTT提供VPN (virtual private Network) のグループアクセスプロを使用
(グループアクセスプロを使用する場合、Bフレットの種類はハイパーファミリータイプ、又はベーシックタイプ)
- 2:ナンバーディスプレイ使用台数により、RS-232C拡張インターフェイスボードが必要になる
- 3:通信速度を上げるため、LANコードは1Gbs対応が最適
(LANコードはカテゴリ6のシールドタイプを使用すると、ノイズが入らない。八潮店の場合、3階からLANコードを引くため、カテゴリ5のLANコードでは通信速度が減速する可能性がある)
- 4:使用するパソコンはLANボード (社内LAN用)が1Gbsのパソコンが最適
- 5:コードが長いほど減速するので、八潮店の場合、3階から1階へのLANコードの長さは100m以内としている
- 6:1Gbs対応のHUBはプラスチックケースのものより、メタルケースのHUBが最適 (プラスチックケースのHUBは、熱がたまってしまい、HUBの誤動作が起きる可能性がある。メディア・ネットワーク・ジャパンでは、プラネックス コミュニケーションズのFXG-08TXJ (メタルケース:8ポートギガビットスイッチングHUB) を推奨している