



「羅針盤」で経営力アップ

家電店経営効率化ツール「羅針盤」で「一生顧客づくり」

メディア・ネットワーク・ジャパン（東京都北区赤羽台3-1-19、澤田国治社長）が提供する総合経営支援ソフト「羅針盤」は顧客情報データと商品情報データをはじめ販売・商品・在庫・仕入・買掛・金銭出納まで網羅するオールマイティなソフトだ。情報システムを応用して顧客と長期的な関係を築く「一生顧客づくり」、いわゆるCRM（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）を構築できる。「羅針盤」は「これからの家電店経営を支える、経営効率化ツール」として注目を集め、活用する店が増えている。Proシリーズの特長を改めてまとめた。次号から導入事例店を紹介する。

電話が鳴る前に相手が画面に

1月中旬、発売された本誌2月号に掲載した「羅針盤」の記事を読んだ、北陸地方の電器店夫人から編集部へ電話があった。

「お客さんから電話が来た時、その顧客情報がパソコン画面に自動的に現れるなんて、すごいですね。」

確かに、電話に出る前に相手が分かっていると適切な応対ができる。顧客には様々なタイプの人がいるし、受けた注文の対応が遅れているケースなど状況も違う。



「羅針盤」を紹介するメディア・ネットワーク・ジャパンのホームページ<http://www.mnj2000.com/>

さらに、かかってくる電話は顧客からとは限らない。取り引き先をはじめ、さまざまな電話が来る。

感情が出やすいクルマメディアとされる電話だからこそ、受話器を取る前に相手が分かるのと安心感が生まれる。「羅針盤」は、それができる。電話のベルが鳴る前に、電話をかけた相手の名前や住所などのデータを



ミニCTI機能で表示される登録済みの顧客のミニ顧客台帳画面

画面に表示してくれる。

導入店の狙いに応じたメニュー

電話をかけてきた相手の情報を自動的にパソコン画面に表示するのはCTI（コンピュータ・テレフォニー・インタグレーション）プログラム。「羅針盤」の優れた機能のひとつだ。先月号でも紹介したCTIをはじめとする「羅針盤」の優れた機能

を見てみよう。

まず、「羅針盤」は導入店の狙いに応じてProシリーズのメニューが用意されている。

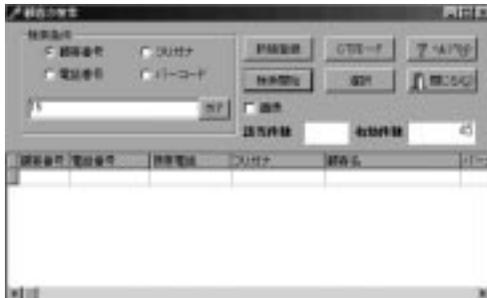
「売上管理Pro」(19万8千円)はCTI(コンピュータ・テレフォニー・インテグレーション)と顧客データ管理、売上管理が中心。「売上管理Pro」の項目を独自に変更できるのが「売上カスタマイズ管理Pro」(24万8千円)。販売・商品・在庫・仕入・買掛・金銭出納まで網羅した総合システムが「総合管理Pro」(販売管理Pro)(39万8千円)。そのほかPOS(販売時点管理システム)レジ機能がついた「Pr



メイン画面



顧客管理基本画面



登録画面

CTI機能

「顧客マスターへのRFM分析自動表示」機能が各タイプに共通している。POSSがあり、パソコン1台で運用するスタンドアロン版(39万8千円)とパソコン数台をネットワークで接続し運用できる簡易LANタイプ版(59万8千円)の2タイプ。冒頭のCTI機能のほか、「帳票出力」「お客様検索」「購入履歴及び保有商品等の検索結果分析」や最近注目の「顧客RFM分析」、特に驚きは

「羅針盤」のCTI機能は「ダブルCTIシステム」が特徴。パソコン

を起動すると、「羅針盤」を起動しなくても「Mini(ミニ)CTI」が稼働する。「羅針盤」を起動すると、「羅針盤」内のマスターにあるCTIが稼働する。かかってきた電話は貴重な商売のチャンスなので、「羅針盤」を立ち上げていない時でも対応できるように「ダブルCTI」になっている。

ミニCTIは、着信があると、顧客情報を登録していない人の場合は全国約4千万件の電話番号データから、相手の氏名・住所・郵便番号・電話番号を表示する。登録済みの場合はミニ顧客台帳(氏名・住所・郵便番号・電話番号・FAX番号・メ

ルアドレス)が表示される。

「羅針盤」を起動させると、マスターにあるCTIシステムがミニCTIと交代して着信情報を検索して表示する。顧客登録していない場合、着信表示情報をそのまま新規顧客マスター登録へワンクリックするだけで、市販のアトラス地図も表示する。

顧客登録してある場合は、顧客台帳と地図、関連情報(購入履歴・商品保有情報、家族一覧、商品見込み情報、メモ備忘録、顧客との約束事項など)を表示する。

さらに商品情報やメーカー情報など商談に必要な様々な情報画面が連動している。電話対応の準備は万端だ。

お客様検索機能

「羅針盤」の「お客様検索機能」は「数万通り」。それ以外にも「売上」「見込」「営業」「保有」「家族」の検索が可能だ。

条件検索をした結果から、さらに絞り込み検索をすることができるので、より購入頻度の高い顧客を探し出すことができる。

その顧客にDMを出すのも簡単。

検索した結果の画面からシールやハガキに宛名印刷ができるので、作業が連動し、効率のいい仕事ができる。

帳票出力機能

「羅針盤」は帳票類も充実している。「見積書」「請求書」「納品書」「納品書控」「受領書」「領収書」「領収書控」「売上伝票」「売上伝票控」「明細伝票」「明細伝票控」「入金伝票」「入金伝票控」「返品伝票」「返品伝票控」「返金伝票」「返金伝票控」「売上・売掛・入金及び各種集計一覧表」「金選出納帳」などを印刷することができ、各伝票に自社のロゴを入れることも可能で、ヒサゴの帳票にも対応している。

データ変換機能

パソコンを活用した経営管理ソフトを導入する場合、データの入手がポイントになる。「羅針盤」はそのまま「羅針盤」へコンバートできるので、導入後、早い段階から業務ができる。導入に伴うデータ移管など立ち上げには、メディア・ネットワ

ーク・ジャパンのサポートセンターがバックアップする。

これらの基本機能に、「総合管理Pro」「販売管理Pro」には「在庫管理機能」「カタログ・POP作成機能」が、さらに「総合管理Pro」には「修理伝票作成機能」が加わる。

在庫管理機能

商品管理は顧客管理と同様、店の経営には大切だ。商品の陳腐化を防ぐために「羅針盤」は未稼働商品の一覧を表示してくれるので、商品鮮度をチェックできる。在庫の有無にかかわらず、売上が発生した商品について日次の「在庫一覧表」「出庫一覧表」を出力できるので徹底した在庫管理が可能になる。

カタログ・POP作成機能

羅針盤には「簡易カタログ」や「POP」を作れる機能が搭載されている。作り方も簡単で、少し慣れてくれば、5分もかからないで作成することができるといふ。特に「簡易カタログ」はメーカーのカタログが無い場合は大いに威力を発揮する。

修理伝票作成機能

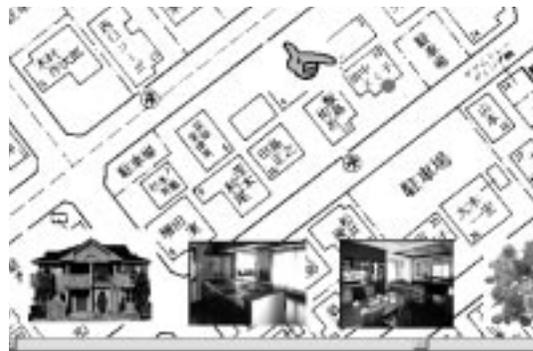
「羅針盤」の「修理伝票作成機能」は商品の故障状況も、商品ごとにきめ細かく表示できるのは驚きだ。顧客マスター、商品マスターと連動しているため、修理の売上を入力と同時に修理伝票が自動作成されるので、その都度、商品を検索する面倒な作業が必要ない。

修正・加筆できる「地図」データ

「羅針盤」は、住所を登録してある顧客の場合、所在地の地図も表示される。通常の電子地図データは書き込みができないが、「羅針盤」の地図は加筆・修正できるところが大きな特徴のひとつだ。

透明なガラス板を置いた状態

「羅針盤」は開発段階で、パソコンのハードの能力が将来、飛躍的に伸びることを想定し、使う人が手で地図データを作れることを前提に、修正可能な、劣化しない地図データ表示システムを構築した。



顧客マスターに登録済みの顧客情報一覧には加工した地図も表示される

「羅針盤」のユーザーは、市販の地図や手書きの地図をスキャナーで読み取り、そのデータの上に「透明のガラス板」を置いたような状態で利用する。この「ガラス板を置いた状態」が修正・加筆できる秘密だ。デジカメで撮った顧客の家の外観写真やリフォームした際の施工写真など、図柄で見ると便利な情報を貼り付ける。顧客が引越して住民が変わった時の修正や新しくできた道路の加筆も簡単にできる。地図データは、透明のガラス板に保護された状態なので、劣化せず、基の地図は何度でも活用できる。