

色々な管理ソフトを経て『羅針盤』にたどりついた！
経営と販売に専念できる戦略を支える『羅針盤』
本支店間VPNを活用しスピーディーな対応を実現！

「羅針盤」の魅力を探る

電器店経営情報総合管理システム

「羅針盤」導入事例

——アトム電器尼ヶ辻店・西ノ京店(奈良市)に見る導入事例——

本・支店をVPNでネットワーク CTIと組み合わせ、顧客対応がスムーズに

地域電器店が支店を出すというケースは、昨今減多に見受けられなくなったが、アトム電器尼ヶ辻店(奈良市四條大路5-5-6)の西岡清社長は09年10月、奈良市内に西之京店(同市6条2-17-6)を出店した。「いずれは独立させたい」と一人の男子従業員の将来を考えた出店だ。どちらの店舗でも顧客対応がスムーズにできるように経営情報総合管理システム「羅針盤」で管理するデータをNTTがサービス提供するVPN(バーチャル・プライベート・ネットワーク「仮想専用通信回線」)でつないでいる。

◆データを低コストで相互利用

VPNは公衆回線をあたかも専用回線であるかのように利用できるサービス。企業内ネットワークの拠点間接続などに使われ、本支店間を安いコストでつないでデータを相互に利用できる。

VPNを活用して「羅針盤」を経営に活かしている事例は数多いが、本誌は09年3月号で埼玉県のスノイ電気(本社〓草加市、角井幸一社長)の活用例を紹介した。

今回紹介するアトム電器尼ヶ辻店は、昨年10月に出店した支店の西ノ京店にサーバーを置き、NTTフレックス網VPNで尼ヶ辻店のパソコンをLAN接続してデータを一元化するネットワークを構築している。1200世帯の稼働客に対し、納品や注文をはじめさまざまな顧客との関わり状況を、どちらの店舗でも即座に確認しながら対応ができる仕組みだ。

現在、西岡社長と典子夫人、勤続15年になる男子従業員の小山さんと滝本さん、支店開



西岡社長(中央)と尼ヶ辻店を担当する小山さん(左)、西岡さん

「羅針盤」の開発・発売元、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03-39906-3561、澤田国治社長)のホームページでは、「羅針盤」の操作イメージの一部を紹介する充実したサンプル画像を掲載している。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

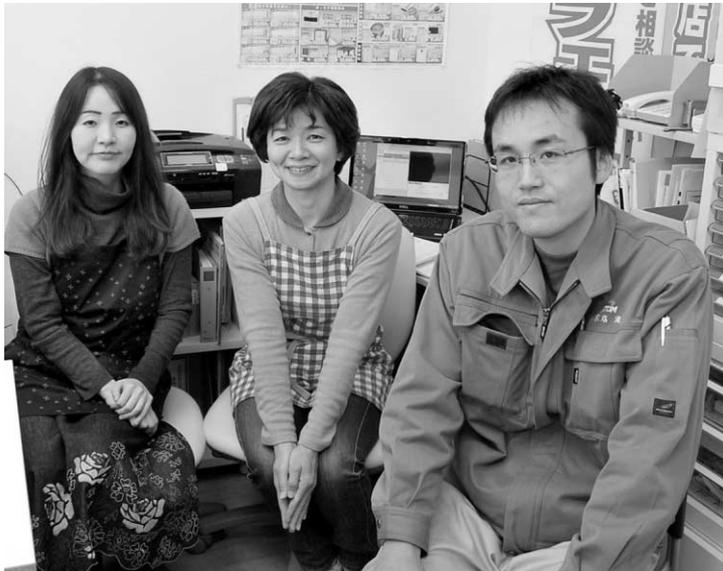


近鉄線西側で商圏を拡げる西ノ京店



近鉄線の東側を商圏とする尼ヶ辻店

VPN



サーバーを置いている西ノ京店を守るのは典子夫人(中央)と滝本さん(右)、脇田さん

設に合わせて採用した女性従業員の西岡正子さん(西岡社長の実弟夫人)と脇田典子さんの6人体制。そのほかチラシやカタログなどを配って地域巡回する女性パートが3人いる。尼ヶ辻店を西岡社長と小山さん、西岡正子さん、西ノ京店を滝本さんと典子夫人、脇田さん、3人ずつで担当している。

支店出店に合わせて採用された2人の新人従業員も「お客さまのことがよくわかり、ス

ムーズな対応ができるので助かります」と話している。

◆ 従業員の将来のために出店

地域店にとって商売の環境が厳しくなり、採算面でシビアな経営が求められる時代だけに、地域電器店が支店を出店するケースは珍しくなった。そうしたなかで出店に踏み切った西岡社長。「私自身、50歳を超えたところで

まだ体力的に元気。今のうちに、2人の男子従業員が将来独立できる体制をつくっておきたかった」と語る。

04年に地域電器店を対象にしたフランチャイズチェーン、アトム電器に加盟したことで「経営について考え、手を打てるようになった」という。本部が販促策を企画し、特選品カタログなど販促物を用意してくれるので、経営と販売に専念できるようになった。その戦略を支えているのが「羅針盤」だが、「羅針盤」に出会うまでの道のりは長かった。

◆ 顧客データだけは引き継ぐ

西岡社長が「羅針盤」を導入したのは08年秋。それまでに、さまざまなソフトを使おうとして、使いきれずに乗り換えてきた。

「羅針盤」の魅力を探る



さまざまなソフトを経て、今「羅針盤」が経営を支える

04年にアトム電器チェーンに加盟するまで東芝ストアであった。顧客データをパソコンで管理するのは、東芝がストアの顧客管理を支援した「Track」にさかのぼる。かれこれ20年ほど昔。その後、会計ソフトの「商魂」や売上管理ソフト「弥生販売」、「発信写録」、さらに顧客管理ソフト「ホクホク」も01年から使った。

「いろいろな管理ソフトを購入したが、どれもいまいち活用しきれなかった。専門電器

店ソフトの羅針盤・総合管理システムを知り、やっと探し求めているソフトに出会えた」と西岡社長は話している。

これまで売り上げや顧客データの入力には典子夫人が担当してきた。日常、店頭での顧客対応やさまざまな仕事をこなしながらの入力は大変だった。

特にアトム電器チェーンに加盟してから、扱うメーカーが増え、同じ品名・品目でも型番が大幅に増え、購入品目、型番などの製品データを入力もれることもあった。しかし、購入金額は売上げ、売掛金、請求に関係するので漏らさず入力してきた。特に、顧客の基本データ（郵便番号・住所・電話・購入金額など）はDMを出し、カタログやチラシを配るために大事にしてきた。

◆ 日報から顧客メモ欄に自動転記

支店開設によりVPNを活用した2店間のネットワークを組むことになったが、せっかくのネットワークも顧客に関連した情報が入力されていなければ生かされない。データを入力して

もらうために脇田さんを採用した。

記録は注文ノートに顧客名、メーカー名、型番、金額、納品日などの形で残してあるほか、アトム電器チェーンのホストコンピュータからも検索することはできる。今、脇田さんが毎日の売上伝票からの入力と並行しながら少しずつ過去にさかのぼって入力作業を進めている。

「日報や注文ノート、伝票などからバラバラに入力しても一人のお客様の顧客データ欄やメモ欄に整理されます。私自身、まだお客様のことがよく分りませんが、検索で電話番号や4桁か、お名前を入力すると、購入履歴や交渉途中のこと、ご依頼されていることがわかるので、どのような要件で来られたのか、お客様の情報がわかってとても助かります」と話す。

「これまで経営ソフトには、たくさん授業料を払ってきました」と典子夫人。「羅針盤はサポート料金を払ってでも、今まで以上にしっかりと使いこなしたい。中途半端にはできません」と話す。

◆ 「羅針盤」でスピーディーに対応

西岡社長は「日頃の商売はスピードが第一」と、活用するシステムは「単純でいい。スピーディーに対応できることが大事」と強調する。「電話がかかってくると、お客様の情報がポ

「羅針盤」の魅力を探る



スカイプ画面で西ノ京店の脇田さんに実物を見せながら指示を出す西岡社長

ンと画面に現れ、いつ、誰が、何をしに行っただかが分れば、『先日は、ありがとうございます』と、誰が電話を受けても適切に対応ができる。それが『先日来てもらったんやけど』『あのー、どちら様でしたでしょうか』はだめ』。

同店の商圏は近鉄線で東西に二分される。尼ヶ辻店は東側、西ノ京店は西側を地盤にさらに拡大している。

店舗と商圏の担当分けとはお構いなしに顧客は都合のいい方に声をかけてくる。西ノ京店の顧客が尼ヶ辻店に電話をしてくるケースは珍しくない。

仮に西ノ京店の滝本さんがテレビを納めたAさんという顧客が尼ヶ辻店に「テレビの調子が悪い」と電話をかけてきたとしよう。

VPNでつながっているのに、電話が鳴ると同時に尼ヶ辻店のパソコンの画面には西ノ京店のサーバーにあるAさんの顧客情報が表示される。滝本さんが西ノ京店で入力した日報から転記された「○月○日、テレビ納品」というメモも見た新人の西岡正子さんは、Aさんのことを知らなくても「先日はテレビをお買い上げいただき、ありがとうございます」と応対できる。

西岡社長は「誰でも、どちらの店でもスムーズな対応ができる。テレビを買ってくれたお客さまの電話に『○○メーカーの□□(型番)ですね』と、応対することで、『わかっていてくれる』とお客様に安心してもらえる」という。

尼ヶ辻店と西ノ京店は、VPNを利用したデータ共有に加えて無料でIP電話を実現できるスカイプ(互いに同時通話できる電話会議機能やビデオ通話機能など)を利用して連絡を取り合っている。一方の店からの問合せに実物を見せて答えることもできて便利だ。

◆CTIだけでも十分な価値

西岡社長は支店開設とともに、一気に「羅針盤」の有効活用が進んだが、導入してから

の1年を振り返り、「購入商品のデータの入力ができていない中途半端な利用だったが、CTIだけでも十分価値があった」という。

CTI(コンピュータ・テレフォニー・インテグレーション)は、コンピュータに電話を統合させる機能。「羅針盤」は電話が着信すると、パソコンに登録してある顧客の情報を電話のベルが鳴る前に端末画面に表示する。それは、「羅針盤」が素早い顧客対応を重視しているからだ。

「電話を取る前にどのお客様からの電話かわかるので、頼まれていたことの催促だったりすると、心の準備ができる。相手が名乗らなくても『もしもし、アトムさんですか』だけで『○○さんですね』と対応すると、『声、聞いただけでわかってくれる』と喜ばれる」と西岡社長。

「羅針盤」のCTI機能は、登録してある顧客情報と全国4千万件の電話番号データ(オプション)から情報を画面に呼び出すダブルCTI機能を搭載し、ナンバーディスプレイ表示機能にも対応し、着信履歴も残る。

「発信記録では番号だけは残ったが、誰かわかりにくかった。頼まれた用件をメモしないうちに別のお客様が来たりすると、用件を忘れてしまう。羅針盤は着信ログに顧客名がデータとして残るので安心」と西岡社長は「羅針盤」の先進機能を評価している。