

「羅針盤」で経営力アップ



居田社長

現在、居田正社長夫妻、香川和幸営業部長夫妻、工事担当者3人、女性セールス1人の8人体制。中国電力の保守業務も行っており、平日15



店舗

時間、土・日・祝日は24時間体制で対応する。トラックが電線を引っ掛けたなどの原因により停電が起こっ

千代田電機サービスセンターは、他の電器店に勤めていた居田社長が独立し、昭和38年に創業した。当時は白黒テレビがよく売れた時代だっ

■地域に無くてはならない電器店

た。20年ほど前、店舗の場所を100㎡ほど移し、現店舗を構えた。

北広島町は広島県の北西部、芸北地域のほぼ中央にある。平成17年2月1日、旧芸北町・旧大朝町・旧千代田町・旧豊平町が合併し、行政区

域の面積は約646平方メートルもある町となった。同店の商圏は、旧千代田町を中心に、旧大朝町、旧豊平町の一部もカバーする。「営業車は8年で10万キロはゆうに超えて走る」というほど、フットワークは軽い。

“一生顧客” づくり到大活躍 創業50周年へ向け舵取り役

千代田電機
サービスセンター
(広島市北広島町)

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）が提案する「羅針盤」は、すべての経営シーンに対応するオールマイティな経営支援ソフト。千代田電機サービスセンターは、CTI（コンピュータ・テレフォニー・インテグレーション）機能に感銘を受け、「説明を聞いてほぼ即決した」（香川和幸営業部長）という。電器店の日常管理業務に、ご無沙汰顧客や見込み抽出、保守修理メンテナンスに、とまさに“一生顧客 づくり”に優れた「羅針盤」。今や、6年後の創業50周年をめざす舵取り役でもある。

＜導入店プロフィール＞

千代田電機サービスセンター

所在地：広島県山県郡北広島町有田492-7
創業：1963年（昭和38年）
代表者：居田正社長
従業員数：8人
店舗数：1店舗
導入時期：2003年11月
登録顧客データ：2400件

た際には、応急復旧を行っている。

「電気がつながらなかつたら、酸素呼吸の機械を使っている病人の命にも関わってくるので、故障には素早く対応している」と居田社長。地域になくてはならない電器店だ。

■衝撃的だったCTI機能

同店が「羅針盤」を使うきっかけとなったのは、居田社長が理事を務める広島県電器商業組合の会合に、メディア・ネットワーク・ジャパンの澤田六郎氏が「羅針盤」の紹介に来たことだった。「興味ある人だけ話を聞いてください」ということだったそうだが、会議の後、20人、30人が会場に残っていたという。



「羅針盤」で経営力アップ——総合情報管理システム導入実践例



香川部長

■「羅針盤」はダブルCTI

「澤田さんは特に、電話のネームディスプレイに対応しているCTI機能を熱心に話されたが、その内容は衝撃的だった。こんなことができるのかと思った。当時は電話帳に載っている名前や住所、電話番号などがパソコン画面に出るなんて思いもよらなかった。ナンバーディスプレイは、自分が電話に名前を入力したら、名前と電話番号が出るのはわかるが、CTIで全国の電話加入者の名前と住所が出るのにはびっくりした」。

その時の感動と衝撃の大きさを、今では懐かしそうに香川営業部長は話す。

に、電話をかけてきた相手の情報データを自動的にパソコン画面に表示するCTIプログラムを搭載している。それも「ダブルCTIシステム」だ。

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）」が立ち上がる。もちろん「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。このように「羅針盤」を立ち上げていないときでもCTI機能が活用できるのが「ダブルCTI」だ。

「ミニCTI」は、電話に着信があるとき、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・電話番号が表示され、登録済みの人の場合は、ミニ顧客名帳（氏名・住所・郵便番号・電話番号・FAX番号・メールアドレス）が表示される。

「やはり誰から電話がかかってきたか事前にわかるので、使っていて一番便利」と香川営業部長は話す。店内で他の人が出た着信電話の相手も「羅針盤」を入れたパソコンの画面に表示されるので、電話に出なくても顧客先がわかる利点もある。

■5台のパソコンをネットワーク

香川営業部長はCTI機能を備えた「羅針盤」を「商売やっていく上で、ぜひとも導入したい」と、説明を聞いたその場でほぼ決断した。商組の集まりが同店の近くで行われていたこともあり、会合が終わってから澤田氏に店舗に寄ってもらい、パソコンのネットワーク状況を見てもらった。

当時、パソコンは8台ほどあったが、古いパソコンもあったので、使えるか使えないか、判断してもらった。幸いほとんど使えそうだったということで、容量の大きいパソコンをサーバー用に1台据えて、店舗にクライアントパソコンを3台のほか香川営業部長の自宅のパソコンも無線LANでつないで使えるようにして、現在合計5台で「羅針盤」を使っている。

■貴重な顧客データが2400

主に香川営業部長が顧客管理を、同部長の夫人、八恵美さんが売上管理を行っている。

同店は約20年前からパソコンで顧客管理に取り組んできた。蓄積して

きたデータは法人、個人、役所を含めて2400件。「羅針盤」導入時メデア・ネットワーク・ジャパンに、データの変換も依頼した。

その膨大なデータから「例えば、今月テレビを10台売ろうと思ったら、『36型を8年以上使用しているお客』と絞り込むと、買い替え時のお客のリストが出てきて、効率よくお客に提案できる」と香川営業部長。

同店は、夏は七夕、冬はクリスマスなどの時期に個展を開いており、約1000件の顧客に案内を出している。6月中旬、取材に伺った頃は、夏の個展に向け、売上目標に対して1人の購買金額を想定し、目標達成のために見込客のリストアップと、そのリスト整理に大忙しだった。もちろん、「羅針盤」をフルに活用して作業が進んでいた。

■頼りになるサポートセンター

活用する機会が増えると、頼りになるのが「羅針盤」を開発・提供したメデア・ネットワーク・ジャパンのサポートセンター。「特に、個展前の時期は使い方のわからないところを、毎日のようにサポートセンターに電話しているが、対応の良さに

「羅針盤」で経営力アップ



個展の前には案内を出す顧客を「羅針盤」からリストアップ

は感心する」と香川営業部長。

「とにかく電話がつながりやすい。こうした問い合わせ窓口は往々にして『少々お待ちください』とか、電話がいつばいです』というケースが多いが、そうしたことがほとんどない。わからないところが早く解決するのは、忙しい時ほどとても助かる。」

■「羅針盤」できめ細かい対応

実は、同店の「羅針盤」は、CTI機能に衝撃を受け、即断して導入したが、「羅針盤」は奥が深く、きめ細かいソフトだけに、使いこなすまで少し時間がかかった。

導入前に大阪で開かれた説明会に

も参加したが、説明会でのデモされたデータと自分の店の顧客データは違うし、自分のお店のデータを活用するのにとまどい、すぐには立ち上がらなかつた。「羅針盤」を、日常業務で今のように使い出したきっかけもまたメディア・ネットワーク・ジャパンの対応の良さだった。

ある時、「羅針盤の使い勝手はどうですか？」と同社を社員がひよっこり訪れたというのだ。

そこまでしてくれたことに感銘を受け、改めて担当営業に「羅針盤」の説明してもらい、本腰を入れて使い始めた。

「羅針盤はソフトハウスのソフトとは違う。本当に間口がひろく、奥が深い。私が今使っている羅針盤の機能、例えば売上小計付クロス集計などは、全部の能力のほんの一部なのだろう。羅針盤には、私がこれから使っていく機能、知ることになる機能がまだまだある。特にRFM分析や見込み等の絞込み検索など興味がある」と香川営業部長は語る。

メディア・ネットワーク・ジャパンは「羅針盤」を売りっぱなしにせず、その後の利用状況を聞いたり、サポートセンターでフォローするな

ど、利用者に対するバックアップ体制が整っている。そのため利用者の意識次第で、業務改善に向けて思いのまま、利用しやすいようにソフトを使い込んでいくことができるという。

千代田電機サービスセンターの「羅針盤」の顧客データは、以前のソフトの顧客データをコンバートしたものをそのまま使っている。香川営業部長は今後そのデータを、より使いやすく検索しデータを加工し、ご無沙汰客を掘り起こし、定期訪問などにつなげていくために「羅針盤」をさらに強気に活用していきたいという。

■「羅針盤」で素早い対応

平成の大合併により、店舗前にあった役場が移転した。人の流れが変わったことから、電球1本、電池1個といった小物を買いに来る客はめっきり減ったが、店の明るさ、入りやすさには心を配っていき、駐車場も整備し、若い顧客にも来てもらいたいという。

商圏は郡部のせいとか、家屋が広い顧客が多い。よく売れる薄型テレビのサイズは、メーカーで言う37型で

はなく、42型、50型だという。エアコンも部屋が広いから、一般に売れ筋と言われる機種よりも高い能力のエアコンが売れる。

「年配の顧客は物を大切に、古い家電品をなかなか買替えないイメージがあるが、ここは逆。本当に家電製品長く使うのは若いお客。なぜなら、この辺りは車がないと生活できないから、1人1台車があるのが当たり前。車を買って、家を買って、若いお客はお金がない。その点、年配のお客はお金に余裕があり、地デジ対応テレビもいち早く購入している。」

こうした地域特性と現場感覚に「羅針盤」を組み合わせ、香川部長は「クイック&スムーズ」をモットーに顧客との対応を、より早くしていきたいという。電気製品や電気工事のトラブルには、夜遅くても即日対応をこころがける。

昭和38年創業の千代田電機サービスセンターは、あと6年で50周年の大きな節目を迎える。「楽しみにしている」と居田社長。地域に無くてはならない電器店としてあり続ける同店にとって「羅針盤」は、その名の通り無くてはならない舵取り役だ。