

# 顧客・商品・経営を一本で管理

メディアネットワークジャパン(東京都北区、澤田国治社長)の経営管理ソフト「羅針盤」は家電店の経営に関するすべての内容を盛り込んだ専用ソフトの定番ともいえる一本だ。

羅針盤の大きな特徴のひとつであるCTI機能は、登録顧客から電話がかかってくると、すぐに顔写真を含む詳細データがPC画面に表示され、販売や修理サービス履歴、顧客宅の地図などの情報が瞬時に表示される。

このため、例えば過去に販売した商品が故障したというコールがあった場合、即座に商品型番や修理履歴が分かるので、顧客から「この店はお客のことを良く分かっている」という印象を与えることができる。

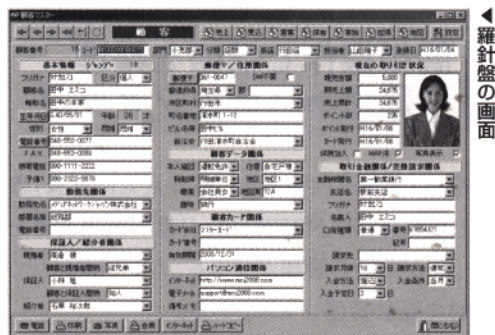
さらに驚くべきは、全国4,100万件の電話帳データベースとの連動により、かかってきた電話が登録客以外からのものだとしても、名前や住所データが表示されるので、まったくの一見客からのコールでも相手の概要が分かるのだ。

商品データベースも充実しており、主要家電メーカー各社の商品についてインターネットで検索すると、写真付きで型番や仕様、仕入れ価格といった詳細がすべて表示される。

これに加えて、インターネットとの連動により、同社が独自に調査した市場流通価格や商圈エリア内の流通価格が調べられる上、メーカーHPへのリンクも張られている。

自店の在庫状況も表示されるので、成約した商品の在庫がなければすぐに画面上から発注処理を行うことができる。このため、在庫を最小限にとどめて、注文があった時点で最安値の仕入先を探して仕入れるという、在庫ロスを抑える効率的な経営が可能になる。

そして、これら一連の作業をすべてリンクさせているという洗練されたインターフェースが使いやすさを高めている。



▲羅針盤の画面

例えば、顧客からのエアコンの調子が悪いというコールを基に、過去に販売したエアコンの型番と年式をチェックし、メーカーHPから省エネ効率の改善具合を調べるとともに、流通価格を調べて顧客に提案することができる。商談がまとまったら最安値の仕入先を探して発注をかけるといった一連の行動が、画面内をクリックしていくことですべて連続して行えるのだ。

これだけの機能を持ちながら、操作はオンラインヘルプですべて説明されているため、分厚い活字マニュアルに頭を悩まされることなく直感的に操作できる。

2005年早々にはダブルCTI機能を付加する予定。LAN接続した複数のPCで同時に軽量型CTIを起動させることが可能になり、店内の別の場所で、他のアプリケーションを起動しているときでも、CTIを利用した顧客への対応が可能になる。

「顧客管理は重要な要素だが、顧客を逃がさないための“守り”の行動であるため、それだけでは売り上げを伸ばせない。商品情報を素早く入手し、必要な量を一円でも安く仕入れ、的確に提案していく“攻め”の商品管理を導入することで、厳しい時代を勝ち抜いてもらいたい」と澤田社長は語っている。

<問い合わせ先>メディアネットワークジャパン(03-3906-3561)