

「総合管理Pro-POS」で 経営力アップ!

システム導入事例

MNJ 羅針盤「総合管理Pro-POS」で 地域「高密着経営」 人口減市場でも成長戦略描く

～イトデン(北海道紋別郡遠軽町)～

2022年1月取材

家電量販店やネット通販がかなわないのが、一人一人顧客の顔が見えるマーケティングを展開している地域店だ。そのマーケティングをさらに緻密に、より強固なものにしようとイトデンは2019年3月、MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」を導入した。年商は約5億8,000万円。個人客をベースに展開してきた同社のビジネスだが、近年は地域の法人客も急増している。法人客と個人客を交差するクロスマーケティングの展開、家電の販売だけでなくリフォームなどのサービス内容をきめ細かく管理することで、人口減の市場でも成長戦略を描く。

●既存ソフトを見直した理由

法人客も個人客もきめ細かく管理

人口減が続く北海道紋別郡遠軽町。5年前の2017年11月の人口は20,380人、10,422世帯だったが、2021年11月はそれぞれ18,993人(▲1,387人)、10,078世帯(▲344世帯)に減少した。2040年の人口は14,227人になると推計されている。

少子化によって、遠軽町のケースだけでなく全国津々浦々の地域で少子化問題がはっきりと形に現れている。そうした状況の中でも成長戦略を描いている店がある。遠軽町に120坪の店舗を構える「イトデン」だ。

創業は昭和32年(1957年)4月。地元遠軽では60年以上の歴史をもつ老舗の地域店だ。同店が成長戦略の重要なポイントと位置付けているのが「きめ細かな顧客管理」である。

そこで、見直したのがこれまで活用していた「ホクホク」という地域店向けの



▲イトデンの店舗外観



▲立田正則部長

経営管理ソフト。同店の家電部部長の立田正則氏はこう話す。「使い勝手の良いソフトだが、今後の店の売り上げや扱い商品のアイテム数などを考慮すると、どうしてもキャパシティ(容量)不足。顧客管理を充実させたかったので、既存のソフトを見直した」。

近年、同店ではリフォームや太陽光、パソコンなどの新規事業の売り上げが伸びており、その大半が法人客。そうした家電の扱い商品が広がっていることから法人客と個人客を一元管理する必要があった。

●MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」の活用法

扱い商品を広げ顧客も拡大

MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」の導入は国のIT補助金を活用し、2019年3月に導入した。導入をきっかけに家電部門と、リフォームやデジタル関連の機器・サービスなどを扱うシステム部門を「家電部」として統合した。昨年8月には両部門が同じフロアに移動。個人客と法人客のクロスマーケティングを徹底するのが狙いだ。現在、MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」はトータルで8台が稼働している。

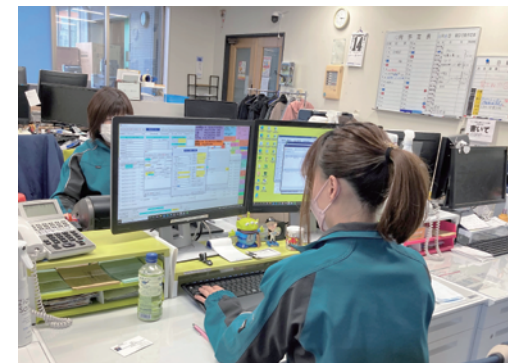
同店では法人客の発注担当者が個人客にもなるケースが増えているが、MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」では法人客と個人客が紐づけられる。同店の登録顧客数は約1万、稼働客数は約7,000。もちろん、法人客、個人客をミックスした顧客数なので、法人客の個人客を開拓していけば客数全体を増やせる。

限られたエリア、しかも毎年人口が減少しているエリアでの成長戦略は簡単ではない。しかし、扱い商品を広げ、法人客、個人客も広げていけば成長戦略も可能だと立田氏は指摘する。

現在、家電部門の年間売り上げは約4億円、システム部門は約1億8,000万円、合わせて5億8,000万円の規模になった。家電部門とシステム部門の統合は時代の波に乗る。2021年4月からの「GIGAスクール構想」によって、地元小中学校でも1人1台端末の導入を目指したタブレット端末の需要が急増。それに伴う小中学校のWi-Fi環境の構築や個人レベルでのタブレット端末の需要などが現在なお伸びている。

加えて近年、同店がリフォームや太陽光事業とともに力を注いでいるのが、お客様の困りごと解決だ。コンセントや電球の交換、家具や家電の移動から、ちょっとした家屋の修繕、水漏れの解決、スマホやタブレット端末の使い方など多岐に渡る。こうした困りごと相談を「ワンストップ」で解決できるのが同社の強みだ。

MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」ではこうした無形のサービスも顧客データに登録できる。有形商



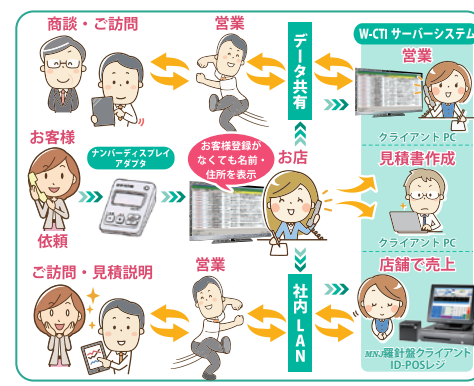
▲MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」はトータル8台が稼働

「経済産業省・認定・IT補助金」「中小企業庁・認定・軽減税率補助金」に対応、購入者を識別できる「ID-POS」



メディアネットワークジャパンのPOSレジ&システム「MNJ」羅針盤シリーズは、商品毎に税率設定ができ、税率ごとの売上金額や消費税額が印字されたレシートが発行できるインボイス方式に対応している。POSレジでの各種売上機能はもろんのこと、従来のPOS、データである「何が、いつ、どこで、いくつ、いくらで売れたか」に加え、CTI対応「ID-POS」機能により「誰が、何を、いつ、どこで、いくつ、いくらで買ったか」という情報を連動できる。これにより、顧客個人の購買行動を把

握分析でき、顧客満足度や顧客生涯価値の向上といったCRMの自動構築につながる。
煩雑な業務を改善・効率化
また、MNJ 羅針盤シリーズのID-POSは、着信電話の顧客対応からハンディターミナルによる日常売上業務、商品在庫、発注仕入管理や棚卸機能を搭載。バーコードを読み取るだけの作業、時間短縮や人的ミスの低減を実現し、扱い商品点数の多い店舗でもスピーディーに商品在庫管理が可能となる。さらに、各種クロス集計やABC分析・RFM分析などの販売管理分析機能まで一元化でき、効率的な日常業務をサポートしてくれる。



▲MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」



▲バーコードリーダー一つで在庫チェックが簡単に

一タを紙に印字したもの)を見ながら既存ソフトに打ち直していたのだ。
店売りだけでも1日20件以上、イベントセール期間は1日100件以上に及ぶデータ入力を担当する女子社員は悲鳴を上げていた。しかも、当日売れた商品をチェックし、新たに商品を発注しなければならぬ。
MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」のPOSレジは面倒な伝票入力や在庫管理などもバーコードリーダー一つで簡単に入力できる。しかも入力データは顧客、売り上げ、商品、在庫など全てのデータベースにリアルタイムで連動する。
さらには、その日1日売れた商品の「発注引当伝票」も自動作成する。社員の負担が大幅に削減できたのは言うまでもない。イトデンの成長戦略や業務効率化の重要なツールとして、MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」は欠かせない存在になっているようだ。

経営情報販売管理システム
MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」
東京都北区 03-3906-3561

品同様、一つ一つ管理番号が振られているのだ。困りごとと相談をしっかりデータ化しておけば、次回のサービス依頼に備えて案内を打ったり、お客様の行動を分析して最適なタイミングでサービスを提示する「レコメンデーション」を行うこともできる。



▲困りごとをワンストップで解決できるのが強み

絞り込み検索機能を活用

昨年の年末商戦では恒例の店頭でのカレンダー配りを行った。みそやしうゆなどの景品も持ち帰ってもらうための案内状を作成した。その際にMNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」の顧客の絞り込み検索機能が活躍した。

MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」でリストアップしたのはこの5年間で3万円以上の買い上げ客。その数、約4,000世帯である。リストアップしたお客様には、縦書きや横書きの宛名シールを出せる上、ハガキ印刷もできるのでダイレクトメール作成の手間が大幅に削減した。

絞り込み検索機能ではさまざまな集計ができる。例えば、ある一定期間にテレビや冷蔵庫、洗濯機がどういったお客様が購入してくれて、トータルでは何台売れたのか。商品の特典付きキャンペーンでも、その商品の購入客や売上台数、売上金額などが一目で分かる。家電の買い替えキャンペーンなどに使える機能として今後の販促活動に生かす考えだ。

同店の家電販売の粗利益率は25%以上、リフォームや工事サービスは30%以上、トータル27%以上の粗利益率を目指している。立田氏は売り上げだけでなく、粗利益管理も徹底している。

「粗利益をしっかりとつかんでおかないと、決算内容とキャッシュ&フローの誤差が広がる」と立田氏。MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」は月次だけでなく日次、期間を設定しての売り上げや粗利益も出せる。仕入れを安くしても商品回転率が悪く資金繰りに支障をきたすようではダメ。立田氏は長年にわたる大手家電量販の経験もあり、店の財務状況には厳しい眼を注ぐ。

営業社員に好評なのが、顧客ごとに商品の保有状況がきめ細かく管理できる機能だ。保有商品の型番をチェックすると、商品の製造年月、購入時期だけでなく、延長保証の対象商品なのかどうかも簡単に確認できる。最初の電話コールで、各家電の故障箇所がある程度分かり、必要部品を素早く手配できるので助かっているという。

●MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」"POSレジ"の威力

在庫管理もバーコードリーダーで簡単に

MNJ羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」導入に当たって、立田氏がこだわったのが「POSレジ」機能の有無。というのも、従来のレジでは既存ソフトとの連動はできず、その日の売り上げを集計するにも手間がかかっていた。レジ閉め後、ジャーナル(レジのデ



▲7年前からリフォーム事業に注力