

MNJ 羅針盤 シリーズ

# 「総合管理Pro-POS」で 経営力アップ!

システム導入事例

## 経営のDXをMNJ 羅針盤 総合管理Pro-POS で実現 POSレジ導入で働き方改革

～デンキのエースたかはし(北海道釧路市)～

2021年12月取材

顧客の変化に対応してDX(デジタルトランスフォーメーション)への取り組みに成功した事例がある。2020年10月に、IT導入補助金2020を活用してMNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」を導入したデンキのエースたかはしのケースである。ITやデータを活用し、単に業務効率を改善しただけでなく、従来の電器店のビジネスモデルそのものを変革した。中小規模事業者のDXの成功モデルは少ないといわれているが、どのように変革したのか具体的にみてみよう。

### ●たかはしのDX戦略とは 地域店DX化のはじめの一歩

最近、DXというワードがさまざまなビジネスシーンで使われている。DXとは「デジタル技術とデータを活用して、企業が製品やサービス、ビジネスモデルを根底から変革させる」という意味合いで用いられている。

インターネットやIT技術を駆使することで、紙の資料やデータをなくし、通信手段はズームやラインなどのアプリを利用する。これまでのアナログ的なビジネスの進め方、仕組みを見直そうという動きである。既に、オフィスや学校などでは通信によるテレワークやオンライン授業が定着している。

デンキのエースたかはしの高橋孝一社長も、時代の変化や顧客の変化に対応するには自店のDX化が欠かせないと考えていた。そもそも同店の事業は家電をベースとしながらも大きく変化しつつある。500万円以上の受注が可能な



▲デンキのエースたかはしの店舗外観

「一般建設業」の許可を取得し本格的なリフォーム事業を展開したり、数年前には新たにアパート・マンションの補修管理という事業にも乗り出した。

人員も増やし現在は男性5人、女性2人の7人体制。2021年2月期決算は1億6,000万円。今期も前期並みの売り上げを見込んでいる。

一方、事業の拡大で従来の紙ベースを中心とした業務処理では対応できなくなっていた。「手書きによる見積もりや受注伝票、請求書などの作成業務に追われ忙しい時には20時～21時までの残業が当たり前という時期もあった」と高橋社長。これでは、2019年4月に施行された「働き方改革関連法」とは真逆の方向に突き進むことになる。

高橋社長は悩んだ。解決策の一つは社員の労働生産性のアップ。それを具現化するには、最新のITツールを導入するのが一番と考えた。導入に当たって、高橋社長の脳裏に浮かんだのは国のIT導入補助金の活用だ。

レジが旧型だったので、最新のPOSレジと連動しているITツールをインターネットで検索。最終的に決めたのが、2020年10月に導入したMNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」である。「補助金申請のサポートを支援」というメッセージも高橋社長の背中を押した。

### ●CTI機能の進化に驚く

#### 固定電話だけでなく携帯電話も

高橋社長が驚いたのはMNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」のCTI機能である。NTTハローページの番号情報(Dナンバー)である全国3,900万件がMNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」のCTIシステムに結合。電話の着信音が鳴ると同時に顧客データの画面が開き、お客様宅の地図とお客様の商品・サービスの購入履歴などが一覧できる。

店側は顧客情報を見ながらスムーズな対応が可能だ。着信相手の電話番号情報での「着信相手情報の登録」も瞬時にできるのも便利な機能として評価されている。固定電話だけでなく携帯

電話や予備電話の登録も可能だ。高橋社長はそのメリットをこう話す。

「一つは固定電話よりも携帯電話で連絡するお客様が増えていること。二つ目は予備電話を登録できる機能があるので、携帯電話をビジネス用とプライベート用など2台持っているお客様や、お客様の息子さんや娘さんの携帯番号を登録できるので、いざというときに連絡がきたり、連絡が取れるので非常に便利」。



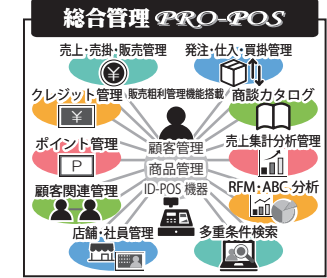
▲高橋孝一社長



▲バーコードリーダーで在庫管理も

## CTI対応・顧客売上管理から商品・仕入れ管理までフルサポート

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。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なので、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。



▲地域店ビジネスはお客の困りごと解決ビジネス

たいと考えている。まさに、国の「働き方改革」の成功事例である。ちなみに、POSレジは顧客、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している。緻密な顧客管理ができるので、社員の業務効率はさらに高まるだろう。

高橋社長はこれからの地域店は家電製品の販売、修理サービスだけでは成長できないと考えている。そこで、同店では一般建設業の許可を取得し大型リフォームなどの案件も増やしている。

高橋社長は現在の地域店ビジネスをこう定義する。「家電や電気の知識、スキルをベースにしたお客様の困りごと解決ビジネス」。

「お客様の困りごとを一つずつこなし、いくことで事業の幅が広がり、お客様の信用、信頼を得られるようになった。アパート・マンションの補修管理も最初は個人レベルの困りごと解決から始まった。お客様からの相談事に対処していくにはきめ細かい顧客データベースが重要。そういった意味でもMNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」の機能をフルに活用していきたい」。

同店の稼働客数は約3,300世帯。一人一人のお客様に対する商品やサービスのDX化をどこまで推進することができるか。デジタルツールMNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」をいかに使い倒せるかがポイントになりそうだ。



▲顧客データベースで顧客を知る

同店ではITツールの操作が苦手な社員のデスクに、CTI機能の画面を見えるようにモニターを設置した。ホストのパソコン画面と同じものを出力する。

「お客様の誰から電話がきたのか、顧客情報を社員全員が共有することが重要。担当の社員はすぐ電話に出られるし、お客様がどの件で電話をかけてきたのか、すぐさま考えることもできる。CTI機能は業務の効率化という側面だけでなく、社員のストレスも軽減する」。

CTI機能による顧客情報の共有化は、地域店のDX化のはじめの一歩といえるかもしれない。

## ●POSレジ導入の大きな効果

### 顧客のビジネスプロセスが一目瞭然

「一日でも早くPOSレジを導入したかった」と高橋社長。今回のIT投資の大きな目的は最新のPOSレジの導入である。というのも、前述したように同店の事業が広がっているからだ。その事業の一つがアパート・マンションの補修工事の管理。水道、電気、ガス配管の点検や部材交換、ペンキの塗り直し、階段やコンクリート部分のひび割れの補修など約20棟600室の補修工事の管理を一手に引き受けている。

こうした管理業務での見積り書や受注伝票、納品書、請求書などを手書きで作成する時間は半端ではない。補修管理の担当者は1人なので、繁忙期は残業に次ぐ残業が続き、担当者の体調に支障をきたすのでは…と高橋社長は心配でならなかったようだ。

もちろん、家電販売や修理サービス業務、電気工事の担当者も同様だ。手書き伝票の作成に伴う時間ロス削減が店全体の大きな課題だった。MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理Pro-POS」のPOSレジは伝票を自動的に作成する機能があり作業時間が大幅に軽減される。「本当にグッドタイミング。見積り書もボタン一つで請求書に変更できるし、一度作成した見積り書をひな型にすれば、さまざまなお客様に対応できる」。

また、見積り段階なのか受注段階なのか、納品されているかどうかも伝票の有無をチェックすれば一目瞭然。お客様ごとのビジネスプロセスが分かりやすく、業務の効率化が図られる」。

POSレジ導入後の業務効率は大幅に改善され店全体の収益力が向上。社員の残業時間はなくなり給与もアップした。アパート・マンションの補修工事の仕事も増えており、高橋社長はもう一人社員を増やし



▲リフォームなど新規事業に力

