

MNJ 羅針盤 シリーズ 総合管理Pro/Nで 経営力アップ!

システム導入事例

進化するMNJ羅針盤シリーズのCTI機能! 「小商圈高密着」実現で生産性アップ

～まるやセールズ(東京都荒川区、箭内鉄也社長)～

2023年10月取材

コロナ禍の影響で消費者の外出回数や移動距離が減り、近場の小売り店を利用する傾向が強まっている。そこで注目されているのが「小商圈高密着」経営だ。地域の顧客ニーズや要望に素早く対応できるのが最大のメリットで、ガソリン代などの燃料費削減や従業員の生産性アップにもつながる。その小商圈高密着経営を実践しているのが、東京都荒川区に店舗を構える「まるやセールズ」だ。2023年9月から「MNJ羅針盤シリーズ総合管理Pro/N」(メディアネットワークジャパン)を本格稼働。最新のCTI機能や条件検索機能などを駆使し、さらなる地域密着化を図る。

●コロナ禍を経験して地域店経営が変わる

—小商圈高密着経営の強み—

移動時間が短く社員の時間効率も高まる

コロナ禍を経験して国内の小売業の小商圈化が進んでいるといわれる。高齢世帯が増え外出件数が減っているのも一因だが、気軽に行きやすく頼みやすい近場の店舗が見直されているのも確かだ。

1店舗あたりの商圈距離や商圈人口は小さくなるが、それでも業績を伸ばしている店は数多(あまた)ある。あえて商圈を絞り、地域の顧客ニーズや困りごとに素早く対応する「小商圈高密着」経営を標榜する地域店は総じて元気がいい。

東京都荒川区の「まるやセールズ」もその中の1店だ。対応エリアを自店より3km以内に絞っている。車ならば15分～20分程度の距離だ。



▲まるやセールズの店舗外観

小商圈高密着には、地域の顧客ニーズや要望に素早く対応し大型店やネット通販との差別化を図れるというメリット以外にも、物流費や燃料費などのコストを削減し社員の生産性を高められるなど、そのメリットは小さくない。

まるやセールズ社長の箭内鉄也氏もこう話す。「大型店やネット通販、同業者との差別化を図るには“機動力”がポイント。移動距離が短くすむし、私も含め社員の時間効率が高まる。おかげさまで商売はコロナ禍の巣ごもり需要の反動もなく順調だ」。

同店の人員体制は箭内氏の他に男子社員が2名、奥様、女性パートさんが各1名の5名体制だ。その陣容で年商約1億4,000万円、粗利率40%をたたき出す優良地域店である。

まるやセールズには「商品ご購入の相談・アフターサービスも万全」「カタログ・電球1個からでもお届けします」「修理も対応します」という「お客様との約束7カ条」がある。

平均年齢65歳前後というパパママ店が大勢を占める地域店において、こういった約束事は空文句が多いが同店のケースは違う。地域を絞り込んでいる上、3名の外回りという強力な布陣を敷いているからだ。

「地域店ビジネスは陣取り合戦のようなもの。ある程度の人員をかかえスピード対応できるかがカギ」と箭内氏が話すのも頷ける。お客様は困りごとを迅速に対応してくれると口コミやSNSにアップ。新規客は自然に増えるという。

●アナログ経営からデジタル経営へ

経営者にとって理想に近いソフト

とはいうものの箭内社長は、2024年1月に還暦を迎える典型的な昭和型のモーレツアナログ人間。朝6時には店の前を清掃、9時から21時～22時頃まで働く。個人の休みは日曜、祝祭日程度のものだ。デジタルツールは「実は疎く導入が非常に遅れていた」と箭内氏。同店でも「MNJ羅針盤総合管理Pro/N」導入前は、売り上げ管理や顧客管理ソフトを使っていたが、両ソフトは連携できず、最終的には売り上げ伝票や領収書などは手書きのものを発送していたほどだ。



? 対応エリア

荒川区・台東区(半径3km以内)
※出張点検費は税別3000円～(別途工具、郵送料代)

>>>>画像をクリックすると対応エリア地図が拡大して表示されます



▲HPでは「3km以内」を明示



▲箭内鉄也社長

最終的には売り上げ伝票や領収書などは手書きのものを発送していたほどだ。

顧客ごとの販売・サービス履歴も最終的には手書きでファイル化している。いずれもきっちりとしたデータにはなっていないが、そのデータを必要な時にすぐ活用できなければ意味はない。

お客様からの問い合わせや相談、注文などがあつたり、販促などで活用しようにもいちいち顧客台帳を開いていたら生産性は低下するばかり。

顧客管理ソフトはWindows10に対応していないという致命的な問題点があり、それがきっかけとなって「MNJ羅

針盤総合管理Pro/N」に切り替えたわけだが、それ以前から箭内氏は地域店向けの最新の経営情報ソフトを導入したいという思いがあった。

「実はメディアさんから送られた**MNJ**羅針盤シリーズの活用事例が参考になった。これまでの売り上げ管理ソフトは簡易的なもので、当月、当日の売り上げや粗利率、粗利額はリアルタイムでは出てこなかった。

でも、**MNJ**羅針盤シリーズは簡単に出せるという。経営者は今現在、売り上げはどうなっているか、粗利はどうか。儲かっているのかどうかを知りたい。**MNJ**羅針盤シリーズはそういったことを実現できる経営者としては理想に近いソフトだと思った」。

●地域エリアをさらに深掘り

～CTI機能で顧客を囲い込む～

5名全員が**MNJ**羅針盤シリーズ総合管理Pro/Nを活用

まるやセールズが**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nを導入したのは2023年6月、本格的に稼働させたのは2023年9月のことだ。

導入コストは低く抑えることができた。メディアネットワークジャパンからの提案で2022年度の「IT導入補助金」を活用できたからだ。導入したのは「**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nサーバクラウド」。5名全員が**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nを活用できるようになっている。

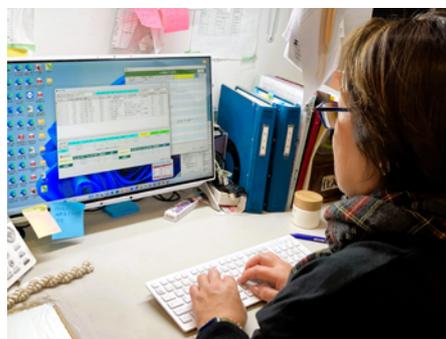
同店の登録顧客数は1,600世帯。導入に当たって一番のネックは従来の顧客管理ソフトから**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nへの顧客データの移動だったが、これもメディアネットワークジャパンが対応した。

「顧客データは当店の貴重な財産。データ移動はスムーズに済んでほしかった」と箭内氏。活用事例に出ていた**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nの「条件検索機能」をマーケティングに活用したいと考えていたという。顧客データが移動できなければ画餅に終わっていたところだ。

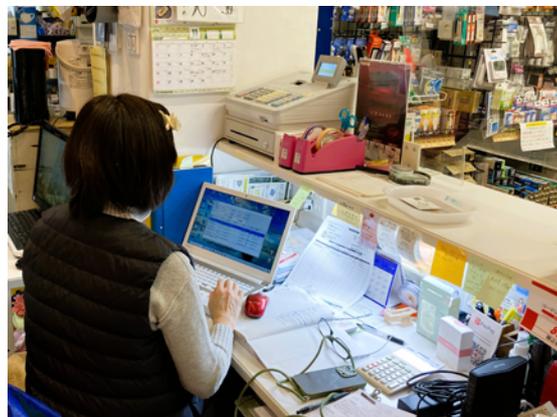
MNJ羅針盤総合管理Pro/Nの本格的な稼働後、まるやセールズにとってどの機能が一番役に立っているのかを尋ねた。答えてくれたのは仕入れや発注、顧客管理を担当している女性パートの中水恵子さんだ。

即座に戻ってきた答えが全国3,900万件のDナンバー情報が搭載されているCTI機能である。Dナンバー情報とは電話番号などの発信者情報を表示するサービスのことで、全国3,900万件の加入者に対応している。

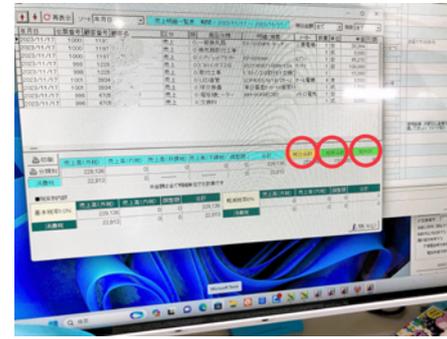
「固定電話だけでなく携帯電話にも対応しているので助かっている。CTI受信ログには電話番号はも



▲CTI受信ログにお客様の要望を入力する中水さん



▲顧客情報は全員が共有化



ちろん、お客様の氏名、住所が自動登録されるので非常に便利。

お客様の要望や依頼などをCTI受信ログの“メモ欄”に入力すれば、担当者はそれを見やすくさまお客様に連絡できる仕組みです」。

中水さんが入力したお客様の要望に対し、男子社員はその対応策をメモ欄に入力する。例えば、〇〇様がエアコンの見積もりが欲しいというメモに対して、男子社員は〇〇日の午後〇〇時に何うと回答する。全員が情報を共有するので連絡ミスはない。

こうしたやり取り取りが1日平均20件ほどあるというから、業務効率は**MNJ**羅針盤総合管理Pro/N導入前のアナログ時代に比べて格段に進歩したようだ。

しかも**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nの顧客管理画面では、個々の顧客の住所、家電の購入履歴や保有状況、修理サービス履歴などを一覧表示する。きめ細かな顧客管理システムで同店の「小商圏高密着」経営はさらに進化するだろう。

条件検索機能でリストアップ

MNJ羅針盤総合管理Pro/Nの「条件検索機能」も同社にとって重要な機能だ。というのも毎月欠かさず、販売後のフォローアップやリピート客獲得の目的で「サンキューレター」を送付しているからだ。1か月5,000円の購入客に対し、1年間のメーカー補償期間が切れる1か月前に毎月送付しているもので、現在は**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nが来年発送分のリストを出している。

このサンキューレターは毎月100件以上発送しているが、レターが届くとお客様からの電話の「問い合わせ」や「困りごと相談」などが増加する。サンキューレターは同社にとって「打ち出の小づち」というわけだ。

また、リアルタイムで当日の売り上げや粗利率、粗利額が一目でチェックできる**MNJ**羅針盤総合管理Pro/Nは箭内社長の右腕になっている。

「粗利額や粗利率などの情報を共有化することによって、社員のモチベーションはアップするし、商売に対する考え方も変わってくる。例えば、粗利率きちんとチェックすることで、お客様への値引き率や値引き額がどの程度妥当なのか、すぐに判断できる」(箭内社長)。

MNJ羅針盤総合管理Pro/N導入後、社員はその日の売り上げ、粗利額などを日報に記載するようになった。

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/N

東京都北区 03-3906-3561