



IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

「電器店の業務に精通している」 見込み客の抽出や紹介者管理も

イサカ電化 (群馬県前橋市城東町3-23-5、井坂孝次社長)



2つのソフトを 羅針盤1つに集約

群馬県前橋市といえば家電売り上げNo.1のヤマダ電機のお膝元。もともと価格志向が強い土地柄で奮闘しているのがイサカ電化である。

井坂社長が「羅針盤」を導入したのが昨年2月。実は5年ほど前から同ソフトをチェックしていたという。それまで、イサカ電化で活用していたソフトは市販の「会計王」と「販売王」。いずれも小売業では高い評価を得ているトップクラスのソフトである。そのソフトをあえて「羅針盤」に代えた理由を井坂社長はこう説明する。

「そもそも2つのソフトをそれぞれ使い分けているのは非効率。そこで、電器店の業務に精通したソフトが欲しかったということ。いろいろ探しているうちに、ウチの専務が技術営業の連載記事(羅針盤の導入記事)を読んで、これはいけると思い導入した。今ではもう少し早く導入していればと悔やんでいる」。

同店が2つのソフトを使い分けていたのは主に「財務管理」と「売り上げ(顧客・商品)管理」である。羅針盤では2つの業務を一本化できるばかりではなく、仕入れ・POSレジ管理、発注管理、店舗管理、社員管理などに至るまで電器店の幅広い業務に対応できる。

「電器店の業務に精通している」といった点で



▲井坂孝次社長

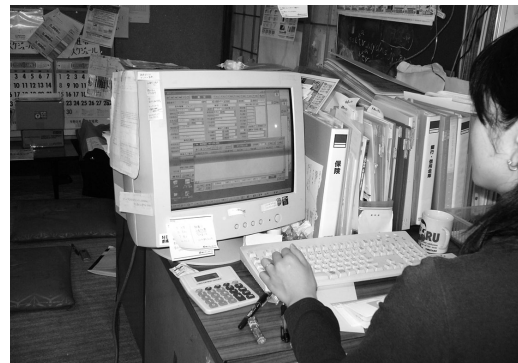


▲顧客情報はすぐ顧客マスターに登録

も、井坂社長は満足している。そのひとつがRFM機能だ。同店ではこの2月に、群馬県電機商業組合主催の「合展」に参加した。

同店の顧客数は登録ベースで約2,000世帯。効率のよい販促を仕掛けるには招待客を絞り込む必要がある。その際、RFM機能を使って招待客200世帯をリストアップしたのである。羅針盤にまかせると瞬時にリストがでそい、DM用のラベルも簡単に出すことができる。

この4月には「住宅用火災報知器」の販促でも



▲羅針盤はPC3台のクライアントサーバーで活用

RFM機能を活用した。

改正消防法が交付され、新築住宅については06年6月1日から住宅用火災報知器の設置が義務付けられ、既存住宅についても09年6月から設置義務化の期日が決められることをアナウンスするためだ。ここでも、井坂社長はRFM機能を使って、見込み客200世帯をリストアップした。

羅針盤のRFM機能には他のソフトにはない、きめ細かな「検索機能」が搭載されている。検索機能を使って、顧客の属性情報を何重にもかけ合わせることで、見込み度を最大限高めた顧客リストを簡単に出すことができるのだ。



無形のサービスも きめ細かく単品管理

井坂社長は顧客情報の登録にも力を注いでいる。特に、羅針盤ならではの「登録項目」を活用している。それは、顧客マスターにデータ入力する「紹介客」の項目である。イサカ電化の新規客はほとんどといっていいほど、同店の得意客からの紹介だからだ。

「ウチにとって、新規客獲得の大きなポイントは紹介客を大切にすること。羅針盤の顧客マスターには紹介者を入れる欄があり、店ではこの紹介者をいつもチェックしている。紹介者が新規客の誰を紹介してくれたのか。逆に新規客は誰の紹介で当店のお客になったのか。こうした情報は営業トークにも使えるし、商談に弾みをつける情報にもなる」。



▲アトムチェーンに加盟し価格競争力がアップ

得意客が新規客の誰を紹介したのかは、顧客マスターから瞬時に出てくる仕組みになっているので簡単にリストアップできる。

イサカ電化の年商は約7,500万円。売り上げの内訳を見ると、家電販売のウエートが4割、電気・設備工事のウエートが6割という内容だ。

電気・設備工事といっても業務内容は幅広い。住宅の簡単なコンセント工事から屋内配線工事、電気温水器やエコキュートの設置工事などさまざまな工事内容がある。同店ではこうした無形のサービスも家電販売と同様、羅針盤を使って一件一件の管理を行っている。

ややもすると、「どんぶり勘定」になりがちな電気・設備工事サービスをきっちり管理することで、粗利益50%という収益をたたき出している。

イサカ電化は昨年2月にアトム電器チェーンに加盟。大型店にひけをとらない値段を出せるようになったので売り上げは上々だという。

イサカ電化の羅針盤導入後の感想

羅針盤は現場感覚を盛り込んだ店舗運営ノウハウ全てが注ぎ込まれている。まさに家電店の商売繁盛の必須アイテム。激戦地区・北関東の量販店、競合店に対応し、「店舗経営の攻めと守りに強い」経営ツールとしてもう手放せない。

●お客様サポートセンター

メディアネットワークジャパンの「羅針盤」の詳しい内容やソフトに関するご質問は下記までお問い合わせ下さい。

☎050-7516-9577