

IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

600世帯の顧客データをフル活用 検索やCTI機能でDBマーケティング実践

電化ショップ大市 (京都市東山区鞆町、山上秀市社長)

顧客データを駆使 できる秀逸なソフト

羅針盤ユーザーは京都府に多い。というのも京都府電機商業組合の組合店が電器店向けの経営情報ソフトとして積極的に紹介しているからだ。今回紹介する電化ショップ大市も組合店からの紹介を受けた店である。

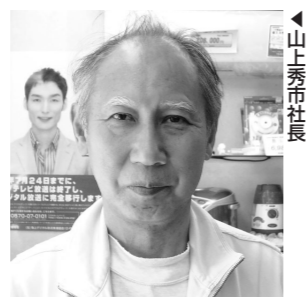
2年ほど前、店内で実施した羅針盤の実演デモには、山上秀市社長、奥さまの美奈子さん、子息の市朗さんが参加した。市朗さんは京都市内のソフトハウスで3年間、コンピューターのプログラマーをやっていたという経歴を持つ。

パソコンの操作もお手のモノで、山上社長いわく、「息子の存在があったので羅針盤を導入した」ようだ。

ただ、直接の導入契機は、それまで使用していた系列店向けのシステムがメーカーの都合で使えなくなってしまうとの通知があったからである。

系列店向けのシステムは主に顧客管理をメインに活用していたが、使えなくなるとこれまで蓄積してきた600世帯ものデータが無駄になる。同店の場合、日常の訪問活動や年6、7回ほど実施する合展や個展などの販促に支障をきたすことになる。

決め手になったのは市朗さんの羅針盤に対する評価である。「小売店向けにはいろいろなソフト



▲山上秀市社長

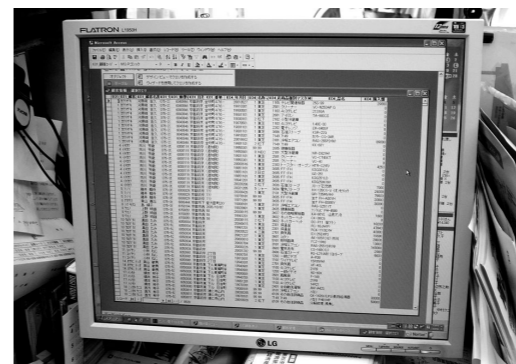


▲顧客データ画面を立ち上げ電話で対応

があるが、顧客データをいろいろな形で駆使できるソフトは数少ない。その数少ないソフトの中でも羅針盤は秀逸だ。

では、羅針盤の顧客管理はどのようにすぐれているのだろうか。同店の活用法を中心にみてみよう。例えば、個々の世帯別の商品購入状況の管理。同店では家電の購入年月日をきちんと管理しているので、「商品バースデー」のアナウンス漏れは一切ない。

当月のバースデー客を漏れなくリストアップす



▲大市の大きな財産である顧客元データ

るのが、羅針盤の検索機能だ。「メーカー保証が切れる1年前」の顧客を瞬時に検索する。条件検索の画面に「〇月〇日の家電購入客」と入力するだけでOKだ。

商品バースデー同様、同店が力を注いでいるのが「奥さまバースデー」。これも同店の顧客600世帯の中から毎月、誕生日を迎える奥さまを抽出し、同店の「1,000円分」の商品チケットを郵送で送っている。

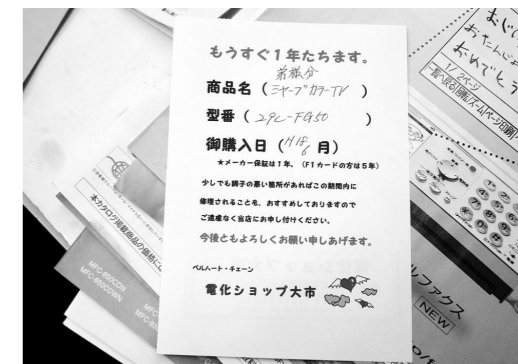
CIT機能を使って 顧客に喜ばれる

そのほか、エアコンや液晶テレビの見込み客を検索機能を使ってリストアップ。訪問キャンペーンや合・個展などの売り出しセールに活用している。

羅針盤の覚え書／メモ機能などの便利機能を利用して、顧客別の家電商品や住宅設備機器の工事、修理状況なども把握し、業務に生かしている。例えば、エコキュートやIHクッキングヒーターの設置工事や温水洗浄便座などの据付工事、エアコンや冷蔵庫などの修理業務だ。

こうした工事・修理情報は発生の都度丁寧に日々データ入力している。顧客別にデータ登録しているので、顧客からの電話での問い合わせがあっても素早く応えることができる。

「うちでは家電の修理依頼や工事の進捗よく状況をたずねられるコールが多いですね。羅針盤ではこうした対応に重宝しています。



▲検索機能で奥さまバースデーの販促を展開

というのも、羅針盤にはCTI機能が付いているのですが、この機能を活用すれば、電話の送信先の顧客データ(顧客マスター)がパソコン画面に瞬時に表示されます。それを見ながら修理依頼に対応すればいいわけで、とても簡単にこなせるわけです。

以前使っていた系列店向けのシステムでは、画面を立ち上げるのに時間がかかるだけでなく、いちいち顧客データの画面を検索しなければならずとても面倒だったという。

同店はCTI機能を使ってお年寄りの顧客から非常に喜ばれたことがある。「耳が不自由なんです、話すことはできる一人暮らしのお婆ちゃんから当店に何度も電話をいただいたんです。でも、お婆ちゃんは聞こえないからと切ってしまう。お婆ちゃんがあきらめかけたとき、CTI機能を利用してお婆ちゃん宅へ訪問フォローしたらとても喜んでくださいました」。

電化ショップ大市の羅針盤導入後の感想

羅針盤のCTI機能でパソコンの使い方が大きく変わりました。顧客管理機能とCTI機能が連動しているので、パソコンを見ながら顧客とスムーズにお話できるのがいいですね。羅針盤を導入して、もう1人従業員が増えた感じですよ。

●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