

IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

顧客の引き継ぎが楽々OK 伝票発行も書式変更で簡単に

はまむらでんき (大阪市東住吉区、石野隆代表)

CTI機能はお客との コミュニケーションツール

大阪市東住吉区の針中野の住宅街に店舗を構えるのは「はまむらでんき」の石野隆代表だ。同店の前身はソニーショップの濱村昌電器販売。「大阪府電機商業組合」理事長を務めた経歴を持つ同社社長の濱村昌義氏から昨年1月、経営権を譲り受けたものだ。

譲り受けたのは経営権や店舗だけではない。濱村氏が「これほど使い勝手のいいソフトはない」と絶賛していた電器店向けの経営情報ソフト「羅針盤」(東京都北区、澤田国治社長、03-3906-3561)も引き継いだ。

そもそも5年前から濱村昌電器販売を手伝っていて、羅針盤の良さを熟知していた石野代表は、経営を引継ぐ際の不安は微塵も感じなかったという。

濱村昌電器販売の顧客データが羅針盤に入っている上、市販の電話帳から約4,000万件のユーザーを内蔵している羅針盤の電話番号データベースとCTI機能があったからだ。

電話の着信があると、どこの誰から電話が掛かってきたのか画面表示されるほか、羅針盤にさまざまな顧客データを入力していれば、顧客の地図や住所、氏名、電話番号はもちろんのこと、最近販売した薄型テレビやDVDレコーダー、



▲石野隆代表



▲羅針盤の操作はPCオンチでも大丈夫という百合子さん

エアコンなどの売上履歴、保有履歴や修理サービス履歴、見込み情報なども一覧できる。

電話を掛けながら見込み商品を提案したり、顧客の売り掛け金額やクレジット金額なども確認できるので、顧客の懐事情に応じた商談を進めることも可能だ。

また、同店はソニーの修理受付認定店で、ソニー製品の修理受付の窓口になっている。

「フリ客からデジカメやデジタルオーディオプレーヤーなどの修理依頼の電話がよく掛かりま



▲納品書と納品書(控え)を切り分けて控えを保存

すが、そんなとき画面にパッと顧客情報が出てくれるので助かります。定休日や夜間など不在のときは着信ログから掛け直すこともできますしね」。

フリ客からの修理依頼でもしっかりサポートすれば、新規固定客へとつながる。羅針盤のCTI機能は、まさに顧客とのコミュニケーションを助ける「再購入と一生顧客づくり」ツールだ。

店販を担当しているのが石野代表の母の百合子さん。最初は、初めての土地、お客さんなので、勝手が分からず戸惑うことも多かったという。特に、電話の応対は心配したというが、羅針盤の活用で、それは杞憂に終わった。

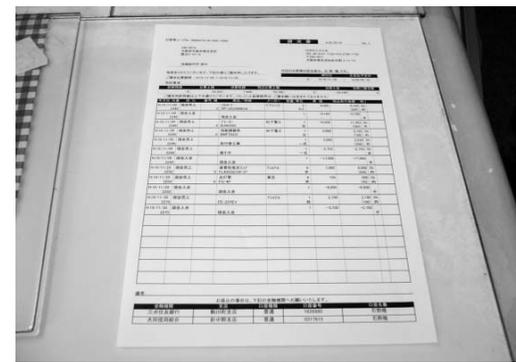
パソコン画面に、顧客の顔と名前が瞬時に出てくるので、決して顧客名を間違えることはない。

「例えば、高橋さんという姓のお客は当店にも何人かおりますが、下の名前が分からなければ、どのお客か正確に把握できません。その点、羅針盤には助かっています。名前も顔もそのほかの属性情報も画面に出ますので、お客を間違えるということはありません。

息子にも顧客名と用件を間違えることなく伝えることができます。また、お客の顔が早く覚えられますし親近感も沸くんですよ」と母の百合さんは話す。

石野代表が重宝しているのが顧客マスターの明細画面クリックで、納品書や請求書、見積書などを簡単に入力、発行、再発行できる機能だ。

特に、売上伝票の明細行に80文字までのメモ書きができ、そのメモ書きを印刷「する、しない」



▲売り掛け客には売り上げ項目ごと一括請求

など、自由に選択できるなどの特徴や販売時のユーザーとの、約束事『配送取付日に自動表示する、業務予定&日報表示機能』が入力できる機能などは、驚きのシステム機能と絶賛する。

しかも、「入力されたデータを後日の販促に、活用するときの検索機能には感心しました。羅針盤のデータ検索機能は標準的な検索と、絞込み検索があり、絞込み検索条件は無限に近い。電器店はデータさえ入力していれば鬼に金棒ですね」(石野代表)。

石野代表がとても助かっているというのが、売り掛けの顧客に発行する請求書。顧客マスターを使えば、1日までの1カ月分の売り掛け金額を各項目別に出して、一括請求できる伝票を発行できる。

「何枚も請求書を出す必要がなく、1枚つづりの請求書を簡単にらせるので重宝しています」と石野代表は話している。

はまむらでんきの羅針盤導入の感想

現在、2台のパソコンをLANでつないで母と僕とで別々に使ってますが、今後はモバイル用のPCをもう1台導入しようと考えています。お客宅で羅針盤とアクセスし、商品・価格情報を提示しながら商談したいですね。

●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