



# IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

## CTI機能で機会ロス削減

ユニオン商会(神奈川県小田原市、金子不二夫社長)

小規模な地域店は、チャンスロスをいかになくせるかが売り上げアップの重要なポイントになります。例えば、お客からの電話コールです。当店でも1日10数件の電話がかかってくるのですが、電話が重なったり、接客中だったり、休日や夜間コールなどで、電話が取れなくて商売のチャンスを逃したことが結構、多かったのです。

そこで、欲しかったのが「CTI機能」が付いた経営情報ソフト。CTI機能とはナンバーディスプレイと顧客情報をリンクさせた機能です。「羅針盤」はこのソフトが搭載されているので、大変重宝しています。羅針盤は市販の電話帳データベースから4,000万件のユーザーを検索できる機能を内蔵しているので、電話を取らなくてもかけた相手がすぐ分かります。

かけた相手が分かるだけではありません。「顧客データ」とリンクしているので、着信と同時に、顧客の顔写真を含む詳細なデータが画面に表示されるので便利です。

### 顧客情報を瞬時に開ける

顧客の住所、電話番号といった基本情報はもちろん、家電製品の購入データ、修理・サービス履歴などといった属性情報も瞬時に開くことができます。

家電製品の故障、メンテナンス対策もすぐに対応できるのです。顧客が購入した電気製品の型番が出てくるので、修理コールがあっても即座に必要な部品をそろえられるのです。修理サービスやセールスの担当者でなくても、誰が受けてもCSの高い対応ができるのがいいですね。



▲LAN対応システムを導入し複数のPCをつなげている

しかも、CTI機能は地図ソフトとも連動しているので助かっています。得意客は別にして、休眠客やご無沙汰客の住所は忘れてしまいがちです。そんな時は、とても役に立つ機能ですね。電話が着信された瞬間に、顧客の住所が画面に表示された地図上で見ることができます。

お客先までの移動時間がだいたい分かるので、安心して修理コールに対応できます。

そのほかにも、役立つのはフリ客からの電話コールです。羅針盤のCTI機能は、まずお店の顧客かどうかを検索します。次に該当する顧客がいなければ、4,000万件の電話帳のデータベースの中から、相手先を特定します。それがそのまま、羅針盤の新規顧客のデータベース項目に転記されます。

顧客データベースの作成が一番面倒なのは、データベースの入力作業ですが、それが自動的に入力されるのでとても便利です。

当店に導入した「羅針盤」はLAN対応システムで、5台のパソコンを接続しています。すべてのパソコンから着信電話をチェックできるので、チャンスロスがなくせるというわけです。