



ノウハウ 最前線

伝票発行をスムーズに切り替えできる羅針盤

素早い伝票発行と切り替え 即日対応の機動力が成約に

「フジタデンキ」はアトム電器チェーンの加盟店として活躍する地域店である。年商2,400万円、粗利率25%(08年度決算)の最低時期も経験し、地域店の再生をかけてアトム電器チェーン加入を決めた。加盟後は年商3,670万円、粗利率32%にまで引き上げることができた。それを支えたのはアトムだけではなく「羅針盤」の存在もあった。

大阪府河内長野市に店を構える「フジタデンキ」は、2世経営者の藤田明店長とその母親の2名で経営している。

現在の店主である藤田明さんは、8年前に2世経営者となるべく同店に入ったのである。父親である宜三さんとともに、順調にお店を切り盛りしていたが、店主である宜三さんが6年前に他界した。

急遽、お店の経営者となった明さんは、店をどう経営していいかが分からなかったが、なんとか周囲の同業者の支援を得ながらも地道に活動を続けていた。

そして、3年前の08年春に一念発起し大手量販店のFC店として店舗をリニューアルした。

ところが店を繁盛させることができなかった。量販店のFC店にはしたが、従業員2名程度の対応では、店舗主体の量販FC店のスタイルではなまなかったのだ。

お客宅に伺うという御用聞き訪問もうまくできない。チラシに掲載された商品も思うように店頭で陳列できない日々が続いた。

このままでは、一番大事にしているお客との接点なくなるばかりか潰れてしまう可能性がある。そう考えた明店長は、前店主の宜三さんの時代から付き合いのあったアトム電器チェーンへの加入を09年6月に決めたのだ。

アトム加盟のメリットは、個展や売出しセールなどの販促ツールが充実していることだ。住設、照明機器などの仕入れ商品も幅広くそろえ、



フジタデンキ 藤田明店長

所在地 大阪府河内長野市
年商 3,670万円
粗利率 32%
店舗 13坪
顧客数 300世帯(稼働ベース)
従業員 2名
系列 アトム電器チェーン

598-0878 大阪府河内長野市 無錫製印刷 (登録業 108号) アトム大船店 フジタデンキ TEL: 0721-999999 〒598-0808 大阪府河内長野市大船町中野3-10

電化 太郎様 小さなこと、ご相談下さい! 全国のお客様の皆さまは、感謝 申 します。

受渡期日: 貴 社 2011 年 04 月 06 日 (火 曜 日) 等、ご都合の仕 度にお知らせいたします。 下記のとおり、御見積申し上げます。 御見積内訳明細は以下のとおりでございます。

発注方法: 貴社見積、本日より1ヶ月

御見積税込金額 ￥682,000- 消費税 5.5% 消費税額 ￥32,474

年月日/伝票	区分	品名	品目	メーカー	数量	単価	税込金額	税 別	ポイント
H21/01/01	(販)売上	エアコン	0	370	1	450,000	450,000	0%	
1923		0	370	1	1	321,429	321,429	0%	
H21/01/01	(販)売上	*関連部材			1			0%	
1923		0	黒色 蓄電/サブア		1			0%	
H21/01/01	(販)売上	*関連部材			1			0%	
1923		0	継ぎか		1			0%	
H21/01/01	(販)売上	配管工事			1	20,000	20,000	0%	
1923		0	配管、基礎工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	20,000	20,000	0%	
1923			本体設置工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	40,000	40,000	0%	
1923			給水、給湯配管工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	25,000	25,000	0%	
1923			ヒートポンプ設置工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	20,000	20,000	0%	
1923			商品配管工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	25,000	25,000	0%	
1923			200V電気工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1			0%	
1923			お掃除ロボット		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	10,000	10,000	0%	
1923			配管、取付工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	25,000	25,000	0%	
1923			200V電気工事		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	15,000	15,000	0%	
1923			関西電力申請費		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	24,500	24,500	0%	
1923			保証		1			0%	
H21/01/01	(販)売上				1	7,500	7,500	0%	
1923			お掃除ロボット8年保証		1			0%	

備考: お振込の場合は、下記の金融機関へお願いいたします。

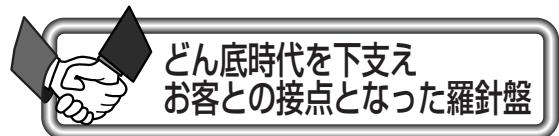
三友銀行北河内支店	当座普通預金	口座番号	25000000000000000000
ジャパンネット銀行	当座普通預金	口座番号	00000000000000000000

▲簡単に見積書を作成できる

家電量販店と十分対抗できる。

月1回アトムから配布される「特選品カタログ」の効果も大きい。チラシを持って御用聞き営業を行うことによって、お客宅に訪問できる機会が増え、同店はようやく地域店本来の活動が実践できるようになったのだ。

店舗の経営スタイルを変えることによって、それまでお店の年商は、どん底だった07年度決算の2,400万円から、10年度には3,600万円まで高めることができた。そして粗利率も25%から32%まで引き上げたのだ。



同店が、最悪の経営状態でも店を何とか維持でき、さらに立て直すことができたのはアトム電器チェーン加入のほかに、03年秋から導入していた顧客管理ソフトを駆使していたからだ。

それが、メディアネットワークジャパン(東京都北区・03-3906-3561)の経営情報販売管理システム「羅針盤総合Pro」である。



▲顧客情報の打ち込みは忘れない



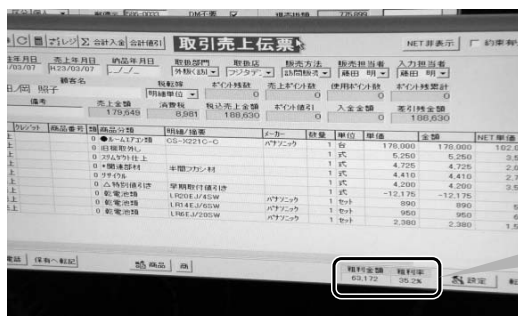
▲見積もり伝票は項目を埋めるだけで簡単に作成できる

羅針盤導入を決断したのは、前店主の宜三さんであるが、導入の理由は「操作がしやすく、画面の切り替えが簡単。データの打ち込み以外にも必要な情報検索が素早くできる点が魅力だった」という。

羅針盤には、「顧客マスター」という顧客情報項目がある。この画面1つで、顧客の住所、電話番号などの基本情報はもちろん、職業、家族構成、保有家電の情報、修理サービス履歴、売り上げ金額などがチェックできる。つまり顧客マスターの画面ひとつで日常の業務がこなせるようになっている。

明店長は、この「顧客マスター」を重点的に活用している。特に商品の「保有年数検索」機能を利用して、その時々の商品を保有している顧客から買い替えサイクルを迎えたお客をピックアップ。見込み客への販促に生かしている。

同店の登録顧客数は、8年前に羅針盤を導入して以来1,000世帯を数える。現在は稼働ベースで300世帯としている。何とかお客との接点を持ち続けていられたのは、羅針盤の顧客マスターのおかげだった。



▲顧客マスターでは商品の粗利も確認できる

ポイント

簡単な入力で瞬時に表示される



これは、宜三さんから受け継いだ店のいわば大切な財産。「地震や火災があっても守り通したい大事なデータ」(明店長)というくらい、同店の生命線となっているのだ。



伝票発行が簡単かつ迅速に
素早い見積もり提出も可能に

さらに、この顧客マスターを開けば納品書や見積書、領収書などの伝票が簡単に出力できる。

「羅針盤は顧客マスターを開き、見積書や領収書を選ぶだけで簡単にプリントアウトすることが可能。伝票発行のスピードがアップすると、見積書から領収書などへの切り替えもスピーディーに行うことができる」と明店長は語る。

伝票発行のスピードが増したということは、お客へのお見積書の提出の早さにもつながる。商談でお客宅へ訪問した際も、「とりあえず見積書を作って持ってきますから、考えてみてくださいませんか」と伝えることができる。

見積書提出までの時間が空くと、お客の購買欲も冷めてくるからである。また、見積書を即日提出することによって、機動力の良さもしっかりアピールできる。商談後、明店長はその日のうちに見積書を発行してお客宅へ訪問する。見積書1つでも、あるのと無いのとではお客の対応が大きく変わってくる。

お客は、見積書を前にして商談をすると、購買欲が低下することなくスムーズに話しが進むという。商談が途中で破談になる可能性を少しでも軽減できる効果があるのだ。



▲プロジェクター。前店主の宜三さんがお客を招いて映画の上映会を開いていた

さらに、パソコンで打ち出した数値は項目別に詳細に記載されるので、どこに何の費用が掛かっているかがお客にとって理解しやすい。値引きに関してもうるさく言われることがなく、提示した金額が通りやすくなるようだ。

見積書を細かく示すことで、自店にとっては発生した費用のとりっぱぐれを防ぐ効果もある。

羅針盤のメリットは、先ほど説明した各伝票の切り替えをスムーズに行える点だが、商談が決まったあとに請求書を発行する場合も、見積書から簡単に切り替え作成することができる。

さらに、振り込み先をあらかじめ登録しておけば、振り込み先を記載したものが打ち出せる。お客にとって、現金手渡しという支払いのわずらわしさを取り除き、気軽に取り引きできるメリットがある。

今後の課題として、過去に店を離れていったお客に、再び同店を利用してもらいたいと明店長は考えている。それを可能にするのが、羅針盤の機能のひとつ「RFM分析」機能だ。もっと精度の高い顧客データを羅針盤に入力して、休眠客の掘り起こしを狙っていくつもりだ。