

# 家電販売店向けの顧客総合販売管理ソフト「羅針盤」の機能

## ダブルCTI機能で機会ロス大幅減 地図DBとも連動しCSを高める



### ここがポイント!

- 「ダブルCTI機能」搭載で画面の使い分けができる
- 「LANサーバークライアント機能」を標準搭載
- 地図ソフトと連動し、顧客情報を表示する

一般的な販売店では、一度その店で商品を購入したお客は、その後一度も購入がなくなるお客と、店のリピーターとなって何度も購入してくれるお客とに分かれていく。

多くのお客に、何度も商品を購入してもらわなければ店の持続経営は難しい。お客が何度も購入し店のリピーターになってもらうよう努めることが重要である。

地域電器店は、こうしたリピーターを増やしていくために、顧客満足度(以下、CS)を高め、お客の固定化を図る必要がある。

CS向上を目的にまず取り組まなければならないのが、お客からの電話である。電話の取り方やレスポンスなど、対応ひとつでその後の店の信頼度や利用頻度が変わるといってもよい。お客からの電話は地域電器店の日常業務のすべての入り口となる。いわば店の生命線ともいえる重要なポイントだ。

例えば、地域電器店には1日に何件も電話が掛かってくるが、コールが重なったり、接客中であつたり、休日や夜間のコールなどで、電話が取れ

ず商売のチャンスを逃すケースが少なくない。こうした取りこぼしが、お客全体をほかの販売店に流してしまう原因のひとつとなっている。地域電器店は、この機会ロスをいかになくせるかが売り上げアップのポイントになる。

シリーズで紹介しているメディアネットワークジャパン(東京都北区・03-3906-3561)の地域電器店向け顧客販売管理パッケージソフト「羅針盤」の大きな特徴のひとつが、こうした電話応対を円滑にし客離れの原因を解消する「CTI機能」の搭載だ。



### 顧客データを閲覧しながら電話対応ができるCTI機能

「CTI(Computer Telephony Integration)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ある。

羅針盤は、お客から電話が鳴る前に、そのお客のデータが自動的にパソコン画面に表示される「CTIプログラム」を搭載している。登録して

No	日付	時刻	曜	電話番号	ポート	PC
1	2006/08/28	15:38:12	月	092		1
2	2006/08/28	13:47:35	月	080		1
3	2006/08/28	11:21:11	月	033		1
4	2006/08/28	11:12:46	月	033		1
5	2006/08/28	10:40:48	月	088		2
6	2006/08/28	9:57:37	月	088		3
7	2006/08/27	20:51:40	日	072		2
8	2006/08/27	18:55:55	日	048		2
9	2006/08/27	8:36:43	日	非通知		2
10	2006/08/26	16:59:32	土	075		3

▲CTIの受信待ち画面

No	日付	時刻	電話番号	ポート	PC
1	2011/07/08	11:45:01	075		1
2	2011/07/08	11:20:00	093		1
3	2011/07/08	11:06:17	025		1
4	2011/07/08	9:38:59	093		1
5	2011/07/07	20:59:09	048		2
6	2011/07/07	17:29:49	093		1
7	2011/07/07	17:13:00	093		1
8	2011/07/07	16:59:53	093		1
9	2011/07/07	16:56:32	025		5
10	2011/07/07	16:45:40	093		1
11	2011/07/07	16:01:59	035		5
12	2011/07/07	16:00:23	093		1
13	2011/07/07	14:44:55	093		2
14	2011/07/07	14:36:18	093		1
15	2011/07/07	14:25:43	093		1
16	2011/07/07	14:18:08	093		1
17	2011/07/07	11:49:50	035		5
18	2011/07/07	9:56:34	093		1
19	2011/07/06	19:20:42	035		4
20	2011/07/06	17:52:46	048		4
21	2011/07/06	13:18:38	048		2
22	2011/07/06	13:06:39	075		5
23	2011/07/06	10:55:44	093		1
24	2011/07/06	9:22:06	093		1
25	2011/07/06	9:21:18	084		1
26	2011/07/06	8:09:29	072		1

▲miniCTIの着信待ち画面と顧客データ該当画面

ある顧客情報と全国4,100万件の電話番号データから情報を瞬時に画面に呼び出せるのだ。

画面に表示される顧客データ(顧客マスター)は、お客の住所、電話番号といった基本情報はもちろん、登録しておけば家電品の購入履歴、修理・サービス履歴などといった情報まで表示することができる。

この機能を活用すれば、電話相手の顧客データがパソコン画面に表示されるので、画面上のデータを見ながら電話対応がこなせるのだ。

さらに家電品の故障やメンテナンスの依頼にも素早い対応が可能だ。例えば、「冷蔵庫が壊れたのですぐに見てほしい」というお客が電話を掛けてきたとする。パソコン画面には、顧客が購入した冷蔵庫の型番が出てくるので、修理依頼でも即座に必要な部品をそろえられる。たとえ電話の応対者が修理サービスやセールス担当者でなくても、顧客情報が画面上に表示されるので誰が受けてもCSの高い対応ができる。

そのほかにも、CTI機能で役立つのはフリ客からの電話コールだ。羅針盤のCTI機能は、まず同店のお客かどうかを検索する。該当するお客がいなければ、電話帳データベース(以下、DB)の中から相手先を特定し、そのまま羅針盤の新規顧客のDBに転記されるという仕組みだ。顧客データの作成で最も面倒な作業が、DBへの入力作業だが、それが自動的に登録されるので利便性の高い機能となっている。

## 「ダブルCTI機能」搭載でお客の取りこぼしを防ぐ

羅針盤はさらに「ダブルCTIシステム」を設けている。

パソコンを起動すると、羅針盤を起動しなくても「mini(ミニ)CTI」が自動的に立ち上がる。もちろん羅針盤を起動すると、顧客マスターにあるCTIが稼働するが、羅針盤を立ち上げていないときでもCTI機能を活用できるのが「ダブルCTI」だ。

具体的には、お客からの電話対応中に、別のお客から電話が掛かってきた場合、2人目のお客情報を表示させるために簡易版のCTIが立ち上がる仕組みとなっている。

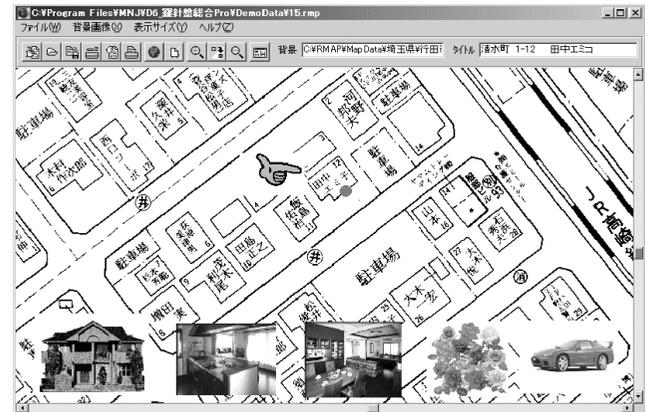
また仮に電話を取れなかったとしても、羅針盤には、ナンバーディスプレイ表示機能に対応し着信履歴を記録する機能が搭載されている。

多くのナンバーディスプレイ表示機能は、電話番号だけは残るが相手の特定が難しい。頼まれた用件をメモしないうちに別のお客から電話が来ると、前のお客の用件をおざなりにしてしまうケースがあった。その点羅針盤は、着信履歴に顧客データが残るので、着信が重なってもお客を取りこぼすことなく対応ができる。

また、パソコンと電話を介するナンバーディスプレイアダプターには、パソコンの電源を落とし



▲ProAtlas(プロアトラス)。登録された住所をもとに道路地図を表示



▲「R-MAP」の画面。地図には画像データをメモとして表示できる

ても、お客からのコールを着信履歴として30件も記録しておく。

例えば、営業時間外にお客からのコールがあった場合でも、パソコンを立ち上げると受信履歴を自動的に読み込み、最新の情報に更新する。従業員の不在時のコールでも、確実に拾い上げることができるのだ。

## サーバークライアント機能搭載 地図ソフトとも連動するCTI

一方で、羅針盤のCTI機能にはサーバークライアントシステムが標準搭載されている。

サーバークライアントシステムとは、コンピューターをサーバー(親機)とクライアント(子機)に分け、役割分担をして運用する仕組みである。全員で共有しておきたいデータを記録してある親機があり、そこにユーザーが使用する子機が複数接続されている状態だ。

一般的なCTI機能は、導入したパソコンのみ機能するタイプが多いが、羅針盤ではLAN対応システムになっているため、複数台のパソコンでCTI機能を動かすことができる。

例えば、お客からのコールが入ると、CTIが機能し、LAN接続しているすべてのパソコンから着信電話をチェックすることができる。どのパソコンからでも電話対応ができるので、より機会ロスをなくすることができるというわけだ。

さらに、CTI機能は地図ソフトとも連動している。電話が着信された瞬間に、相手先の住所を地図上で見ることができる。フリ客からの電話コールや急ぎの修理依頼などが、スピーディーに対応できる機能だ。

連動する地図ソフトは3種類。用途によって表示する地図を使い分けることができる。

1つ目は「ProAtlas(プロアトラス)」だ。羅針盤で最も使用される地図ソフトである。地図上のレイヤを操作することによって、登録した住所と地図の位置がズレているといった場合に、登録位置を補正することもできる。

2つ目の「R-MAP」(同社開発地図ソフト)は、市販の地図やJPG・GIF画像などを取り込み表示することができる。例えば、リフォーム工事などで施工した現場写真を顧客DBに登録しておけば、電話対応中にその写真をチェックしながら会話できる。「リフォームした個所から水漏れが発生した」などのクレームも、リフォーム後の画像を見ながら対応することが可能になる。

3つ目の「MAPIN(マップイン)」は、地図上で店の商圈を赤や黄色などでエリア別に区別することができる。分かりやすく色分けすれば、エリアマーケティングなどに活用できる便利な機能である。

いずれも羅針盤のCTI機能は、お客のCS向上をサポートする類まれなるソフトといえるだろう。