



IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

伝票発行が簡単かつ迅速に データの自動転記機能も評価

アトム電器チェーン・フジタデンキ (大阪府河内長野市大矢船中町3-10、藤田宜三店主)

「新しいソフトを導入することに当たって、一番心配だったのは、これまで系列の情報システムに入っていた顧客データがどうなるのかといった点。再入力しなければならなかったら、恐らく新しいソフトを入れなかったかもしれない」。

大阪府河内長野市のアトム電器チェーン・フジタデンキの藤田宜三店主は、メディアネットワークジャパンが開発した経営情報ソフト「羅針盤」導入の経緯をこう話す。



▲藤田宜三店主



1,000世帯の顧客データの 移動も簡単にできる

同店の顧客登録件数は約1,000世帯。顧客の住所、電話番号はもちろん、職業、家族構成、保有家電、修理サービス履歴、売上金額などが入力されているデータは、文字通り同店の「財産」である。

藤田店主の懸念はメディアネットワークジャパンの一言で氷解する。「簡単にできますよ」。羅針盤を導入したのは03年の秋。その率直な感想を聞くと、こう答えてくれた。

「回りくどくなくて、使いやすい。画面の切り替えがスムーズで、データの打ち込みだけでなく、必要な情報検索が素早くできる」。

回りくどくないというのは藤田店主独特の言い回しだが、要するに操作感がスムーズだということだ。例えば、藤田店主が以前使っていた情報



▲伝票発行は簡単でしかもスピーディー

システムでは、入力ミスなどがあると、いちいち画面を戻して再入力しなければならなかったが、羅針盤ではその必要はない。画面を切り替えるだけで再入力できる。

また、羅針盤には「顧客マスター」という、オールマイティーな顧客情報項目がある。オールマイティーというのは、この画面1つで、顧客の売り上げから家電の保有情報、修理サービス履歴、家族情報、見込み情報などのデータが網羅されているからだ。つまり、顧客マスターの画面1つ



▲顧客マスターの画面

で日常業務のほとんどをこなせるのだ。

さらに、この顧客マスターを開けば、納品書や見積書、領収証などが簡単にアウトプットできる(写真参照)。

「従来は見積書ならば見積書、領収証ならば領収証という画面を開いて、操作しなければならなかったが、羅針盤は顧客マスターを開き、見積書、領収証を選ぶだけで、簡単に打ち出せる。単に伝票発行のスピードがアップしただけでなく、各伝票の切り替えもスムーズで、本当に伝票発行が楽になりました」。

商談ではお客に見積書を提出し、それが決まれば取引伝票(納品書)や領収証に替えて発行する。

「見積書1つでも、無いのと有るのとでは商談の内容が全然違ってきます。見積書があれば、お客は何となく買う気になりますし、きちんとパソコンで打ったものを出すと、あまり値引きにうるさくなくなって、提示した金額が通りやすくなります」。

羅針盤の優れた点は、商談が決まり、領収証の発行時点で、そのデータが顧客マスターの「保有商品」欄にも移行されることだ。

お客の保有商品をいちいちデータ入力しなくても、販売時点で自動入力されるのである。

羅針盤にある「日報」機能も藤田店主は高く評価している。日報がきちんと書かれ、それが営業やサービス活動にきっちり反映されれば顧客満足度が高まり、売り上げアップにもつながるからだ。



▲奥さまも簡単に使いこなせる

日報は地域店の視点から見ると、お店の営業・サービス活動の報告書だが、お客の視点から見ると、お店に対しての「約束事項」(配送・設置日時の約束、修理サービス、アフターサービスなどの訪問日時)になる。

地域店の売り上げがアップできるかどうかは、この約束事項の管理が大きな鍵を握る。そこに目を付けて開発されたのが羅針盤である。

羅針盤の日報機能(お客との約束事項)には、
①「商品の注文、納品、代金回収」
②「配送・設置、工事、商品の取り扱い説明」
③「クレジット振り替えなどの手続きや書類作成の代行」

④「定期訪問巡回」
⑤「その他日常の発生業務」
——などいろいろある。

羅針盤では、こうしたお客との主な約束事項があらかじめ組み込まれている(新たな書き込みも可能)。

藤田店主は⑤の「その他日常の発生業務」を積極的に活用。「エアコンフィルターなどの交換時期を約束事項に入れています。顧客ごとに交換時期をいつもチェックできるので、助かっています」と話している。

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。

☎048-553-0077