



IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

ナンバーディスプレイ機能で 販売チャンスを逃さずキャッチ

アトム電器チェーン四の宮店 (滋賀県大津市横木1-10-17、谷田章三社長)

「店に羅針盤を入れるきっかけとなったのが、2年ほど前に、支部(滋賀県電器商業組合・大津支部)で開催したパソコンの経営管理ソフトの研修会です。以前から羅針盤の存在は知っていたのですが、そのときは、なるほどよくできたソフトだなと感心しました」――。

谷田章三社長が実際に羅針盤を導入したのは昨年の秋。それまでは系列メーカー推奨の経営管理ソフトや市販の販売管理ソフトなどを使っていた。

決め手になったのは、いろいろな角度から顧客をキメ細かくチェックできる「顧客管理」機能だったという。売り上げはもちろん、売り掛け、ポイント、クレジット、見込み、修理履歴、約束事項(7月号参照)など、多彩な切り口から顧客を重層的に管理できる。

しかも、商品管理とリンクしているので、ある商品を顧客に販売したら、在庫を切らさないように自動的に発注させることも可能だ。

仕入れ、買い掛け、在庫情報などの商品情報とも連動しているので、顧客管理と同時に商品管理もできるというのが大きなメリットだ。谷田社長いわく「痒いところに手が届くソフト」なのである。

同店の顧客登録件数は約1,900世帯。稼働客はその半分、約1,000世帯である。当然、羅針盤の導入では、従来のソフトから顧客データを移さなければならないが、その点については、羅



▲谷田章三社長



▲アトム電器チェーン四の宮店

針盤を開発したメディアネットワークジャパンのスタッフが、すべてのデータを完全に移してくれたという。

では、同店はどのように羅針盤を使っているだろうか。具体的に述べてみよう。

まず、顧客からお店に電話コールが掛かると、羅針盤の画面が切り替わる。羅針盤に内蔵されているナンバーディスプレイ機能が、自店客かそうでない客かを見分け、自店客ならばそのお客の「顧客マスター」画面になる。



▲使い勝手の良い顧客管理機能

ナンバーディスプレイ機能と顧客情報がリンクしているため、電話の着信と同時に、家電の購入履歴や保有履歴、修理・メンテ履歴など、顧客の詳細なデータが瞬時に画面に表示される。

谷田社長や夫人、2人の従業員は画面を見ながら電話対応する。自店客といっても1,000世帯もの顧客数だ。

お店は個々の顧客の細かな情報まで押さえているわけではない。だが、羅針盤の顧客管理機能を活用すれば、スムーズに顧客からの問い合わせにこたえられるのだ。

顧客情報とリンクしたナンバーディスプレイ機能は販売チャンスを逃さない。早朝や夜間、休日など、お店に従業員や女性パートが不在のときでも、羅針盤はしっかり働く。



テレビやエアコンの 修理依頼や買い替えも

お店に掛かってきた顧客の登録画面をチェックすれば、誰がいつ電話を掛けてくれたかが一目で分かる。電話を掛け直すと、テレビやエアコンの修理依頼や買い替え需要につながるケースも少なくないという。

特に、アトム電器チェーンでは毎月、商品を入れ替えて独自の販促チラシを配布している。その問い合わせに、羅針盤は威力を発揮しているのだ。

一方、見積書や納品書、領収証の発行でも羅針盤の使い勝手はいいようだ。



▲商圈管理も羅針盤を使えば簡単

「これまで使っていたソフトには、見積書が納品書に切り替わる機能はなかったので、とても助かっています。実は、羅針盤に替えてからは見積書を発行するケースがものすごく増えました。

見積書に若干の手を加えるだけで、納品書にも領収証にも簡単に切り替えられるのですから。これまではいちいち手書きで書き直す必要があったので、非常に助かっています。

また、見積書をお客に渡した場合、成約するケースが以前に比べるとぐっと増えましたね。お客から何か商品のことで相談を受けたら、必ず見積書を提出する癖が付いたからです」。

次なる羅針盤の活用ステップについて、谷田社長はこう話す。「羅針盤を使って、商圈のブロック管理を早急に図っていきたくと考えています。というのも、本店の場合、私を含め担当エリアを決めておらず、きちんとしたエリアマーケティングができていなかったからです。

売り上げを大きく伸ばしていくにはエリアマーケティングは必須です。幸い、羅針盤の顧客管理機能を使えば、ブロック別の商圈管理を簡単に行うことができるので、早急に実践したいと考えています」。

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