



IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

「条件検索」機能をフルに活用 保証切れ顧客や見込み客抽出も

天野電気商会 (愛知県丹羽郡扶桑町柏森辻田8-1、天野正也店主)

「実は私、パソコンは全然操作できなかったんですよ。今でも、分からないことだらけなんです。このソフトだけは使えるんです。使いやすいというか、操作方法が覚えやすいんでしょうね」。

天野電気商会の奥さま、天野規子さんは「羅針盤」を使い始めて6年ほどになるが、今では正也店主に代わって、お店の顧客管理、販売管理などにフル活用している。



▲天野正也店主

保証切れユーザーを 逃さず効率よく訪問

中でも有効に活用しているのが「条件検索」機能。羅針盤の条件検索は、数万通りの検索が可能で、同店ではとても重宝している。例えば、メーカー5年保証の期限切れユーザーのチェックや「商品バースデー」などのユーザーをリストアップする。

同店の顧客数は約1,300世帯だが、その中から「保証が切れる1カ月前」の顧客を探すのは容易なことではない。しかし、羅針盤を使えば簡単だ。条件検索機能に〇年〇月の家電購入客という文言を入れるだけで、対象顧客の一覧が出る(写真参照)からだ。

保証切れ寸前の顧客を効率よく訪問することで、家電品の調子伺い、修理サービス期間の延長や買い替えなどを提案できる。何よりも、お客



▲条件検索機能を使い「商品バースデーカード」を作成

宅に訪問するきっかけを作ってくれる。
天野電気商会は毎年、7月と12月に個展を2回、合展は2月に実施するが、こうしたイベントでも条件検索機能を活用している。特に、小まめにチェックしているのは、個々のお客のイベント参加状況である。天野正也店主はこう話す。
「個々のお客がどのイベントに参加して、何を購入したのかをチェックしています。これをきちんと確認しておかないと、極端な話、前のイベ



▲メーカー5年保証の顧客リストが出てくる



▲個々のお客のイベント参加状況をチェック

ントで洗濯機を買ってくれたお客に、今回のイベントでも、洗濯機を勧めてしまうこともありますから。そこで、前回のイベントでは、誰に何を販売したのか、きちんとチェックします。
また、羅針盤の機能を使えば、個々のお客ごとに年3回開催するイベントの『参加』『不参加』がすぐ分かります。今回のイベントは前回に比べて良かったのか、悪かったのか。次のイベントの参考になるデータベースを作っています。
規子さんは年末に配布するカレンダーを、条件検索機能を使ってチェックしている。
「カレンダーには大きなサイズと中くらいのサイズがあり、お客の好みによって、振り分ける必要があります。顧客マスターの項目に、『カレンダー大』もしくは『カレンダー中』と入れるだけで、どのお客が大きなか、中なのかがすぐ分かります。6年前までは、手書きで書いた顧客台帳をめぐって、一人一人チェックしていたのかと思うと、すごく楽になりましたね」。
一方、あまり知られていないが、羅針盤は「家

電リサイクル法」に完全対応している。
具体的な家電リサイクル法対応機能には、
①独自の「個別単品管理」により、リサイクル商品のデータベース化を実現
②顧客、商品別にリサイクル商品を管理
③リサイクル絡みの処分・収集・運搬費などのデータ化と売り上げ伝票の作成
—などの3点がある。
中でも②のケースの場合、羅針盤ではリサイクル対象4品目を在庫明細台帳で管理できるが、顧客別取引売上傳票・商品マスターでも管理できる。

さらに、商品マスターを使って、品目別のリサイクル商品一覧を作成することも可能だ。
家電のリサイクル商品の多くは、買い替え・買い増しの際に発生するが、これをデータベース化すれば、見込み商品や見込み客を発見することができる。
同店でも見込み客発掘に利用している。

「顧客別、商品別にリサイクル商品は必ず、入力するようにしています。法律で決まっているリサイクル4品目、テレビ、エアコン、冷蔵庫、洗濯機の販売はリサイクル伝票が残ります。それをデータベース化しておく、買い替えサイクルにきた見込み商品と見込み客を確実にチェックできます」。
もちろん、同店では羅針盤のCTI機能をフル活用している。そのために、サーバーを1台、クライアントを2台、合計3台のパソコンを導入したほどだ。

「電話がかかってきたら、店内のどの場所にもすぐに取れるようにしています。顧客マスターがすぐ開くので、修理コールや問い合わせ、商談などもスムーズに進みます」。

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

経営・販促