

「総合管理Pro-POS」で経営力アップ!

IT導入補助金活用・システム導入事例

IT補助金活用で最新のITツール
「顧客DB」整備して攻めの営業へ

～ 浜野無線（東京都港区芝）～

「お客様が戻って来てくれた!」。1925年（大正14年）創業、2019年4月に94周年を迎えた家電業界の老舗中の老舗店、浜野無線（東京都港区芝）の濱野昭取締役は喜びを隠せない。2019年1月期決算の売り上げが前期比22%増の9,300万円と大幅に伸びたからだ。かつての近隣の馴染み客が店に来てくれ、電話などでの注文も増えた。物理的に遠くの大音量販店に行くのが億劫になったり、大音量販店の接客や説明などに「不満」を感じているお客様が増えているという。周辺の地域店の閉店も相次いでいる。家電需要は右肩下がりだが、逆に地域店は積極策に打って出るべきだと、昨年9月に最新のITツール MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」を導入。「IT 導入補助金」（経済産業省）を利用し、導入経費も大幅に削減した。

創業94年、次の世代を見据えたIT投資

新ラジオ放送の始まりは1925年3月、東京でNHKがラジオの試験放送を開始したことに遡る。浜野無線も同年創業し、今年4月に創業94周年を迎えた。「1953年にNHKがテレビの本放送を開始、1959年は皇太子と正田美智子さまのご結婚で、テレビが飛ぶように売れた。1960年代は白黒テレビ、洗濯機、冷蔵庫という3種の神器の時代、1960年代半ばの3C時代（カラーテレビ、クーラー、自動車）も経験した。家電業界の絶頂期だった」――。



■浜野無線の店舗外観

浜野無線の二代目、濱野昭取締役からは景気の良い言葉がポンポン飛び出す。だが、1990年以降、家電業界は地域店から大音量販店の時代に入り、街の電器店のシェアは急速に縮小する。

浜野無線も大音量販店の攻勢に悩まされたが、ここに来てかつてのお客様が戻ってきたことを実感する。2019年1月期決算の売り上げが9,300万円と前期比で20%以上も伸びたからだ。「(大音量販店は)品揃えが豊富すぎて逆



■濱野昭相談役

に商品選びに一苦労する、低価格であっても満足な接客やサービスは得られない。やはり、お客様を良く知っている顔馴染みのお店の方が頼みやすいだろう」（濱野昭相談役）。

博報堂買物研究所は2018年1月、生活者の買い物意識調査「選ばない買い物へと向かう生活者」の結果を発表したが、そのレポートも濱野昭相談役の話を裏付ける。レポートでは27商品のカテゴリー中、「選ぶのが面倒、お任せしたい」商品の1位は「有料スマホアプリ」、2位が冷蔵庫や洗濯機などの生活家電と家電カテゴリーが上位を占めた。

「自分で商品を探し選択」しようとしても、大量の情報や商品の前に正しい判断に迷う消費者の買物ストレスが増加していると同研究所では分析している。それが60歳以上のシニア層ならばなおさらだ。

買物ストレスを少しでも軽減するには、お客様を良く知ること、よく知っていることが大切。顧客管理が重要なキーファクターになる。

顧客管理をアナログからデジタルへ

昨年夏、そう考えていた濱野昭相談役のもとに1通のDMが届いた。差出人は経営情報システムの開発メーカー、メディアネットワークジャパン。

6月12日、東京都中央区の「ベルサール東京日本橋」で開催される「プラスITフェア2018」（主催＝プラスITフェア委員会、後援＝経済産業省）の案内だ。目を引いたのは「IT導入補助金」というワード。



■中小企業向けのITフェアが活発
(写真は3月に開催されたリテールテック JAPAN)

「知っておきたいIT導入に関する補助金の説明会や相談会、ITツール導入で成功した企業のココだけの話」という文言にも惹かれた。

IT導入補助金（経済産業省）、正式には「サービス等生産性向上IT導入支援事業」という。大企業ではなく、中小企業・小規模事業者を対象に行っているもので、これを利用すると、ITツール（ソフトウェア、サービスなど）を導入する経費の一部を受け取れる。

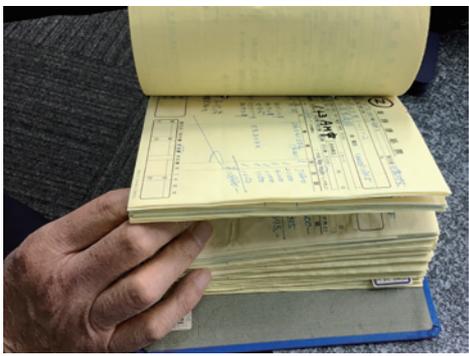
2018年の補助金の予算は500億円。この補助金を利用して、濱野昭相談役は自社のITツールを一新しようと考えた。特に、重要視していたのは顧客管理だ。

というのも、同店の会計管理は業界に先駆けて一早くコンピューター化を図っていたものの、顧客管理はエクセルで作成した住所録と手書きの顧客台帳というアナログ管理だったからだ。

ただし、同店の顧客台帳は地域別に詳細に管理されている。地元の芝を中心に三田、麻布十番など港区全域を幅広くカバー。

その数は約3,000世帯で、顧客ごとの販売・サービス履歴をファイルした顧客台帳を集めると、1つのロッカー室に丸々収まる程の分量がある。

顧客台帳は「業務連絡票」という形で顧客の要件ごとに1つのシートで管理されている。具体的に、受注形態（来店・電話・訪問）、品名（機種・数量・金額）、要件（納品・据え付け・契約・集金・修理・その他）、帳票の種類（領収書・納品書・請求書）などが一目



■手書きの顧客台帳（業務連絡票）



■POS機能を装備したMNJ羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」

で分かる。

だが、「今の時代、顧客に販売した商品・サービス履歴をきっちり管理していても、すぐ活用できなければ意味がない」（濱野相談役）。顧客からの問い合わせや相談、注文依頼などでいちいち顧客台帳を探していたら埒があかない。IT導入補助金の活用をきっかけに、顧客データベースをアナログからデジタルに切り替えようと考えたわけだ。

展示会ではメディアネットワークジャパンのブースにも立ち寄った。

展示していたのは、同社が新たに開発した

- ・<<MNJ羅針盤シリーズ「総合管理 PRO-POS Standard」>>
 - ・<<MNJ羅針盤シリーズ「総合管理 PRO-POS Deluxe」>>
- いずれも補助金対象製品だ。

中でも Deluxe バージョンは、ハンディターミナルによる仕入・在庫・棚卸機能プログラムを搭載。扱い商品点数の多い店舗でも、スピーディーに商品在庫の管理ができる。大きな特徴は D ナンバーの CTI に対応している「ID-POS」機能を搭載した点だ。

NTT ハローページの番号情報（D ナンバー）である全国 3,900 万件が MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」の CTI システムに結合、着信相手の電話番号情報（D ナンバー）で「着信相手情報の登録」が瞬時にできる。

D ナンバーと MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」のデータがリンクすることで、着信電話の顧客対応から売り上げ管理や商品管理、各種集計・

分析業務なども一元化できる新しい発想のシステムだ。従来の POS データである「何が、いつ、いくつ、いくらで」「誰が」が加わり、濱野相談役が目指すお客の顔が見えるデータベースマーケティングが実践できる。

RFM 分析で精度の高いマーケティングを実践

さらに、濱野相談役を驚かせたのが MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」独自の RFM 分析機能。Recency（最近の購入日）、Frequency（来店頻度）、Monetary（購入金額ボリューム）という 3 つの指標で顧客を分類できる。

同店は年に 6 回、メーカーの合同展示会に参加するが、その 3 つの機能を使ってイベントの見込み客抽出に活用しようと考えている。「年間の売り上げを支える合同展示会は当店にとって重要なイベント。これまでは、このお客様は来てくれるだろうと従業員の勤と経験にたよって招待状を出していたが、これからはデータ分析による精度の高い招待状が出せる」（濱野相談役）と期待を寄せる。

実は、メディアネットワークジャパン、その前身は首都圏近県で有数の地域家電量販店だった。家電店の財務分析や顧客データベースの重要性を知り尽くしており、それをシステムに反映させている点も MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」導入を後押しした。

MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」羅針盤が導入されたのは昨年 9 月だが、顧客データの移行や新シス

IT 導入補助金とは

IT ツール（ソフトウェア、サービス等）を導入する経費の一部を補助することで、中小企業・小規模事業者等の生産性向上を図ることを目的とした制度です！

交付申請期間

A 類型 2019年5月27日～6月12日

B 類型 2019年5月27日～6月28日

※導入内容により交付申請期間が変化致します。
詳細は [IT 導入補助金 2019] のHPをご参照下さい。

対象者

日本国内に本社および実施場所を有する中小企業・小規模事業者のお客様

対象製品

MNJ 羅針盤シリーズを含む、保守サービス、訪問指導サービス、セットアップ等

補助金額

| | |
|-----|--------|
| 上限額 | 450万円 |
| 下限額 | 40万円 |
| 補助率 | 1/2 以下 |

※補助金額の上限は450万円、下限は40万円

オールインワン MNJ 羅針盤の ID-POS システム

スマホで簡単お支払い
キャッシュレス決済

支付宝 ALIPAY | d払い | 微信支付 | PayPay

キャッシュレス決済を MNJ 羅針盤と連携！
安心・安全・確実な自動的錢機を MNJ 羅針盤と連携！

主要な電子マネーに対応した
電子マネー決済

多彩な決済方法を MNJ 羅針盤と連携！
MNJ 羅針盤独自の顔認証 POS システム

①レジ業務の効率化 ②現金不足の検出
③セキュリティ面の向上 ④資金運用の効率化
⑤人材の効率的活用

安心・安全・確実な自動的錢機を MNJ 羅針盤と連携！

最先端の顔認証システムを MNJ 羅針盤と連携！

2019 年度 IT 導入補助金

5月27日～申請開始

2018 年度の IT 導入補助金はパッケージソフトとサービスの導入費が対象となり、ハードウェアは対象外だ。補助率は案件総額の 2 分の 1。金額にして 15 万円～ 50 万円となった。2019 年も「IT 導入補助金」は引き続き実施される。

ここで 2019 年度の IT 導入補助金について少し触れてみよう。

2019 年度の IT 導入補助金は、補助対象となる事業者や補助対象 IT ツールは昨年から大きな変更はなさそうだが、補助上限額が大幅に引き上げられる。昨年の上限 50 万円から 9 倍となる補助上限額 450 万円となる。

補助率は昨年の 2 分の 1 から変更は無いが、予算の関係上、採択率は昨年より大幅減になる予想だ。更に、消費税増税前という事もあり申込が殺到すると予想されるので、システムの変更を考えている企業は 5 月 27 日から申請開始になるので早めに相談してほうが良さそうだ。

経営情報販売管理システム

MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」

東京都北区 03-3906-3561

テムの準備、1 月の棚卸しなどもあって、本格的に稼働したのは今年 2 月からだ。では、現在どのように活用しているのだろうか。同店の宮下昌之氏に聞いた。

「まだ、使い始めたばかりだが、いつ、誰に何をいくらで販売したのが瞬時に分かるので非常に便利。家電の消耗品やアタッチメント、修理部品の手配などがスピードアップした。

また、これまではお客様に住所を聞いて、販売した商品をチェックしていたが、MNJ 羅針盤シリーズ「総合管理 Pro-POS」は販売した商品からお客様を特定することもできる。お客様に気づかれることなく、さりげなく修理やメンテ、買い替え提案ができるので役立っている」。