

「販売管理Pro-POS」で 経営力アップ!

システム導入事例

MNJ 羅針盤「販売管理Pro-POS」で 経営の「攻守」を強化 「VPN」メリット最大限生かす

～グローイング(大阪府大阪市北区梅田)～

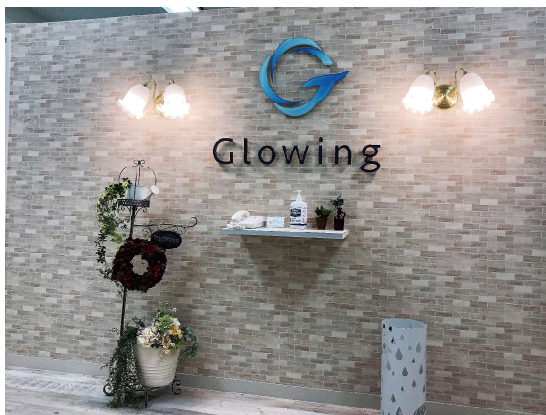
抗がん剤治療で脱毛したときに医療用ウィッグを使う人が増えている。医療用ウィッグとは、抗がん剤の副作用や脱毛症などの病気で髪が薄くなったお客様向けのウィッグだ。大阪本社と全国13支店を構えるグローイングは、環境問題にもいち早く着目し、「オーガニックコットン」の素材を使った医療用ウィッグを業界で初めて開発した。同社は2019年度のIT導入補助金を活用して最新のITシステムMNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」を導入。新たな顧客データベースを構築し、お客様へのメールの一斉配信も始めた。MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」は一人一人のお客様にフィットした新開発の「医療用ウィッグ」普及のエンジンとなっている。

●顧客データは生命線

医療用ウィッグは生活の一部に

グローイングの設立は2008年9月。当時、抗がん剤の副作用の脱毛は仕方がないといわれてきたが、2007年施行の「がん対策基本法」に基づき、さまざまな施策が行われることによって、がん患者に対する風向きが大きく変わってきた。

2012年にできた「第2期がん対策推進基本計画」では、がん患者の仕事と治療の両立の支援が明記され、治療を続けながら社会生活を送ることも当たり前になってきた。2018年3月の第3期計画では、外見



▲グローイングの大阪本社

の変化への対策についても言及している。

こうした中で医療用ウィッグ業界も大きく変化した。グローイング取締役の堀江幸子氏はこう話す。「がん治療が始まったら医療用ウィッグ、という認識が患者さんに広がってきています。これはがん患者さんの生活の一部になっており、ファッションとしても楽しめる時代になりました」。



▲堀江幸子取締役

MNJ 羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」を選択した3つの理由

医療用ウィッグ市場は大手も参入し競争は激化しているが、同社には独自の差別化商品がある。オーガニックコットンを素材にした新開発の医療用ウィッグだ。医療用ウィッグはナイロン製が一般的だが、速乾性があり乾きやすい、縮まない、お手入れが楽というメリットはあるが、汗をかくと蒸れたり、ストレッチ性が弱いので外れやすく、スポーツをするときは注意が必要がある。

一方、オーガニックコットンは厳しい基準をクリアした有機栽培による綿。高品質な肌着と同じ品質で、蒸れたりせず頭皮の荒れも防ぐ。新開発の医療用ウィッグを中心に、「自社商品・サービスの提供により髪に悩みを持つ女性の日常生活および社会復帰を支援し社会貢献を果たしていく」(グローイングのホームページより)というのが同社の大きなミッション。

言葉をかえて言えば、オーガニックコットンのウィッグの良さを多くの人に知ってもらい、一人一人のお客様のニーズや好み、症状に合わせたウィッグを提供するというものだ。それを実現するには、きめ細かな顧客管理が重要なポイントになる。そこで、同社は優れた顧客データベースソフトを開発している全国のITベンダーをチェックする。その条件はいくつかあった。

1つはIT導入補助金を利用できること、2つ目はIT導入支援事業の認定業者であること、3つ目がグローイングの事業を理解して、他社と差別化できる独自の顧客データベースを構築できるという3つの条件である。ちなみに、IT導入支援事業の認定業者とは補助事業を



▲オーガニックコットンを素材にした医療用ウィッグを業界で初めて開発

申請者と一緒に実施する外部パートナー。ITツールの提案・導入の支援はもちろん、行政への各種申請などの手続きもサポートする。

3つの条件をクリアしたのがメディアネットワークジャパンである。IT導入補助金を利用し、2019年6月にMNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」を導入した。



▲羅針盤「販売管理ProPOS」(サンプル画像)

●顧客データベースソフトの徹底活用

検索ワードの「深堀り」も

MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」導入後の感想を堀江氏はこう話す。「検索ワードをきめ細かく設定できる検索機能が優れています。こちらが望むデータを簡単に検索できるので、個々のお客様に適した医療用ウィッグのケアを素早く提案できるようになりました」。

検索機能とは、パソコンやサーバの中にある膨大な情報を簡単かつスピーディーに見つけ出す機能のこと。例えば、「女性の薄毛」というワード一つとっても、そのタイプは「円形脱毛症」や「産後脱毛」「びまん性脱毛症」などいろいろある。

「その方に合ったウィッグをタイプ別に提案できるのはもちろん、薄毛には生活習慣や産後、加齢、DNAなどいろいろな原因がありますが、それぞれの原因も検索機能によってしっかり把握した上できめ細かなアドバイスも可能になりました」(堀江氏)。MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」は検索ワードの深堀りもできるというわけだ。

グローイングは、医療用ウィッグの他にもオーガニックコットンの医療用帽子、紙素材の帽子、ウィッグ専用シャンプーなども提供しており、ユーザーにマッチした商品をタイミング良く提案できるようになったという。さらに、MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」には個々のお客様ごとに新たな情報を入力できる「コメント」機能がある。同社ではお客様の来店や電話などで、抗がん剤治療はいつから始まるのか、始まった方には症状が良くなったのか、悪くなったのかなどを聞いている。加えて、ウィッグやシャンプーなどの使い心地、改善ポイントなどもヒアリング。そうした顧客情報をMNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」にインプットすることで、「最新情報をもとに、より一層的確なアドバイスを行うことができるようになった」(堀江氏)とも。

●販促データの肯定/否定/絞込のトリプル検索可能 マイナス検索で販促ターゲットが広がる

MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」には顧客を抽出する「条件検索」の機能がある。これは特定の商品を購入した(肯定)顧客を抽出することはもちろん、特定の商品を購入しなかった(否定)顧客を抽出することも可能だ。さらに、A商品を購入した顧客のうち、B商品を購入しなかった顧客を絞り込むこともできるという。

同社ではこの条件検索機能を活用し毎月ターゲットを絞り込んでDM



▲オーガニックコットン素材のメリットを謳うグローイングのホームページ

を打っている。そこで、メディアネットワークジャパンから「マイナス検索」という聞きなれない検索方法の提案を受けた。

「例えば、この1か月売り上げのあったお客様ではなく、なかったお客様を検索してDMなどに生かそうという方法。シャンプーでも購入されたお客様ではなく、購入されなかった、まだアプローチしていないお客様に絞りこんでみようという発想。こちらからしてみれば思いもよらない提案でしたが、販促ターゲットが広がりより一層効果的なマーケティングが展開できるようになりました」(堀江氏)。

販促面ではDMだけでなくメールの一斉配信もスタートさせた。ウィッグやシャンプー購入後のお客様に「サンキューメール」を送ったり、新商品や割引セール、イベントなどの案内を配信している。配信したデータはMNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」の顧客データに残る仕組み。販促の精度が一段と高まったようだ。

●クラウドからVPNに セキュリティを確保し低コストで利用

MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」の導入を機にネットワークも「クラウド」から「VPN」に変更した。VPNとはバーチャルプライベートネットワークの略で、インターネット上に仮想的な専有空間を作り、セキュリティを確保した通信を実現する接続方式。

本社と支店1対1の通信だけでなく、支店同士の通信も可能。グローイングはデリケートな個人情報を扱っているため、セキュリティや安定性を確保しながら低コストでネットワークを利用ができるのが大きなメリットだ。

もう一点、同社がVPNに変更した理由はウィッグ専用シャンプーなどの在庫管理の強化にある。そもそもMNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」は顧客管理と売上管理、そして在庫管理のデータが連動している。VPNにすれば、本支店の在庫が瞬時に分かるので在庫管理が正確かつ容易だ。しかもMNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」は、POSレジで個々のお客様の売り上げを管理しているので、本支店の在庫管理の負担が大きく減少している。MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」導入後、グローイングの経営は攻守ともに大きく前進しているようだ。

No.	商品名	メーカー	単価	数量	単価引額	金額	配	区
1	シャンプー SINARAKA All in One Shampoo		3,000	1	0	3,000		別
2	トリートメントクリーム SINARAKA Treatment Cream		1,800	1	0	1,800		別

区分変更(F2)	入金処理(F7)	小計	4,800	7	8	9	AC	印刷
単価変更(F3)	保留(F8)	高値引額	0	4	5	6	BS	中止
値引(F4)	配送(F9)	消費税額	480	1	2	3		
顧客変更(F5)	得意検索(F10)	税込合計	5,280	0	00	000	会計	ログアウト
シフト(F6)	表示切替(F11)	レジオープン						

▲MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」の売上画面

経営情報販売管理システム

MNJ羅針盤シリーズ「販売管理Pro-POS」

東京都北区 03-3906-3561