

POSレジシステムを活用 顧客・在庫管理が改善

他業種に学ぶ顧客管理

節句人形の老舗「東玉」(さいたま市)

節句人形の有力老舗である東玉(とうぎよく)さいたま市岩槻区本町3-2-32(戸塚隆社長)は、05年11月からメディアネットワークジャパン(東京都北区赤羽台3-1-19、澤田国治社長、以下MNJと略)の顧客総合販売管理「羅針盤PRO-POS」レジ・パッケージ・システム・ソフトを活用している。人形老舗店の、同ソフトを使った顧客管理方法を見る。

さいたま市のJR大宮駅 形の歴史を紹介する人形博 館から東武野田線まで10分ほど 物館などが入居し、駅前 への岩槻駅に降り立つと、人 ひと際目立つ人形会館ビ 形の街を象徴するように大 ル、総本店を構えるのが 小の人形店が軒を連ねる。 飲食店やファッション系の 店が並ぶ普通の駅前とは様 子が明らかに違う。東玉人



岩槻駅前でもひと際目立つ総本店

「人形の東玉」。 従業員数は49人、節句時 期には約120人に膨れ上 がる。総本店のほか関東エ リアに直営店7店を展開。 全国の人形販売店、量販 店、玩具店、家具店など約 450店の取引先を有して おり、売上高は約16億円 (05年6月期)。直売と卸 売りの比率が「ほぼ半々」 (総務部、小暮浩課長)と いう。

以前は「赤ちゃん誕生情 報を入手しDMを打ってい どの節句に商機が集中す る」が、個人情報保護法の 施行以降、販促策は「大き くなる、誕生情報中心か ら新聞広告や雑誌などCM 中心に変わった」。以来、 つたが、顧客管理の重要性 この業界の中で「赤ちゃん は変わらない」。家電業界



人形博物館では、江戸時代からの人形の変遷がひと目で理解できる

同社では以前、経理業務 最速に活用できるシステム を中心とした。 その頃、知ったのが業務 支援「羅針盤総合販売管 理」。顧客情報管理と在庫 管理をベースにPOSレジ システムが目を引いた。 特に「羅針盤のPRO-POS レジ・システムが今ま への悩みを解消できる業務 動し、商品情報取得して 商品価格POP・名刺など の作成・DMラベル紙の印 刷までこなす総合経営支援 システムだ。

「受注会」などを開催する のが販売促進のパターン。 夏の間は「半年分の販促デ ータ処理など行っていた」 という。

と比べ「購入 商品のリ ピート回 数は多く ないが「赤 ちゃんが生 した年に 破魔弓や羽 子板を買っ たお客さま が、七五三に節句人形のお 手紙を届けてくださる」からだ。 実際、目で見ても 個人情報保護法以降に、

東玉のプロフィール

東玉(戸塚隆社長)は江戸 時代の嘉永5年(1852年)に 岩槻城主の御殿医だった戸 塚隆軒が、趣味として人形 づくりを始めたのが興り。 1914年に4代目の戸塚巖が 人形の製造、卸業を開始。 作品は節句人形コンクール で「大宮人形飾り・藤原」が 内閣総理大臣賞(86年)「彩 宴」が文部大臣賞(2000年) など数々の賞を受賞。 皇室への献上などのほか、 現在の天皇・皇后両陛下 が人形づくりを視察した ことのあるという名門で、 全国でも有数な節句人形の 大手。

人形店でもITを活用し 事案内やDMのあて名印字 など行っていたが、基幹シ ステムとの連携に、パッチ 処理を行っていたため手間 がかかるが多かった。 また、基幹システムの方 目指すところも増えた」と だけなく「小物品の単品 管理ができないこと。ひな 飾りなど基本セットのバリ ー入出金管理・領収書・クレ ジット明細書・預かり金も レシート発行・売上伝票・ 保守修理管理伝票・見積書 ・請求書の発行・各種帳票 類や集計一覧表出力・クロ ス集計と、各種絞込み検 査・RPM分析を含む経営 分析・担当者別・地区別・ 商品分類別・メーカー別な どの粗利益分析、さらに商 品マスターから直接、仕入 先やメーカーの商品URL へのワン・クリックで自動連 動し、商品情報取得して 自店で簡易商品カタログや 商品価格POP・名刺など の作成・DMラベル紙の印 刷までこなす総合経営支援 システムだ。

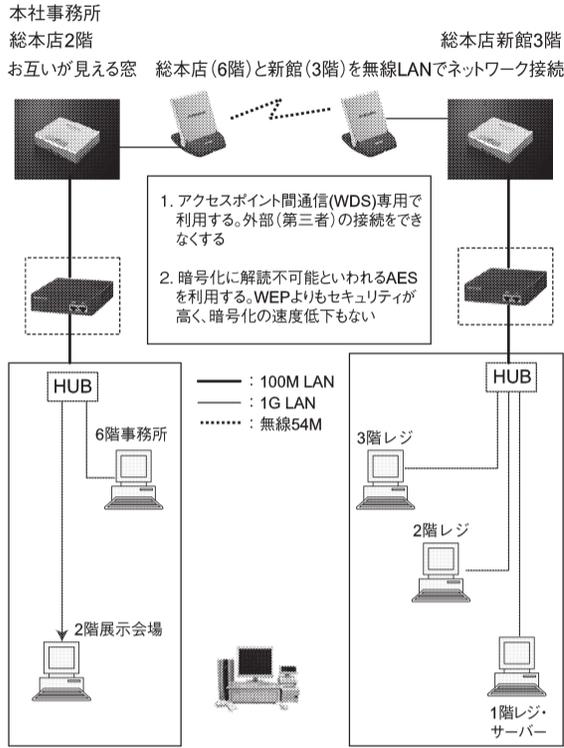
システム導入で悩み解消

各フロア、本店、事務所をネットワーク化 処理能力飛躍的に向上

年間の販売繁忙需要期 は、11-12月の羽子板、破 魔弓に始まり、1-3月の ひな祭り、3-5月の5月 人形がこの業界の最重要 期。ひと段落して6月から 9月にかけて、卸店向けの

業務の合理化、情報の一元化 での活用メリットに十分満 足している。また、正月 品(破魔弓、羽子板)の購 入客への年賀状発送による ひな人形、五月人形購入へ のアプローチ、七五三向け DMの発送など、顧客情報 の利用価値が大幅アップ。 「羅針盤システムに満足」 小暮課長は「羅針盤シス テムに満足している。まだ まだ当社として、顧客管理 の精度を上げることが可能 であり、検討を進めてい る」という。既に「お届け 先と依頼主のデータベース 化をMNJに依頼済み」の ほか、基幹システムとの、 万件の電話番号データを活 用したCTI着信管理で電 話をかけた相手情報と地図

接続イメージ図



「羅針盤PRO-POS」レジ・システムを、各フロアをLANでネットワーク接続してスタート。さらに07年12月、新たに総本店本館の1フロアと本社事務所に「羅針盤PRO-POS」レジ・システムを、新館と本館でPOSレジ5セツトを無線LANでネットワ ークに追加。

懸案だったPOSレジと の連携によるリアルタイム 処理や売上げ、入金管理な 羅針盤システムでは単品管 理で対応できるなど、在庫 管理の精度・正確さ・商品 せ、購入履歴の参照など業 務の飛躍的に向上。従来は 多岐にわたる「和装小物」 を一括で処理していたが、 顧客の情報管理として 善された。



羅針盤の端末。顧客管理精度を大幅アップ

その電器店経営支援のウハウが「(人形の)顔は 地元岩槻だが、各素材は京 都や桐生市などすべて産地 から集め構成する」など独 特な工程で製品となる。独 特な節句人形の世界でも、 十分に通用するようだ。 歴史とともに育まれ発展 成長する老舗。「人形の東 玉工房主任作家、鈴木賢一 氏は無形文化財に認定」さ れている。 伝統工芸としての分野に 限らず、生活様式の変化に 合わせた「3段階のヒナ」 や創作人形、コンピュータ シミュレーションによる飾 付け検索システム「人形図 鑑」の提案など新しい提案 にも力を入れている。