商売繁盛の必須アイテム
地域店を強力にサポート

「羅針盤」で電器店支援

多彩な新機能装備

地域店DBマーケティングの傑作　経営の守りと攻めに強い

地域家電専門店経営に、今やDBM（データ・ベース・マーケティング）は欠かせない。家電品の販売・修理で築いた信頼をベースにオール電化、さらには、リフォームまでも〝家まるごと面倒見〟が求められる時代に、顧客や商品などの経営情報をパソコンで、効率的に活用して「お客様の顔が見える提案」をするのがDBMだ。メディア・ネットワーク・ジャパン（本社＝東京都北区赤羽台、澤田国治社長）の電器店総合支援システム「羅針盤」は多彩な新機能を装備して、経営の守りと攻めに強いDBマーケティングの傑作と評価が高い。その活用例を紹介しよう。

現場感覚のノウハウ盛り込む

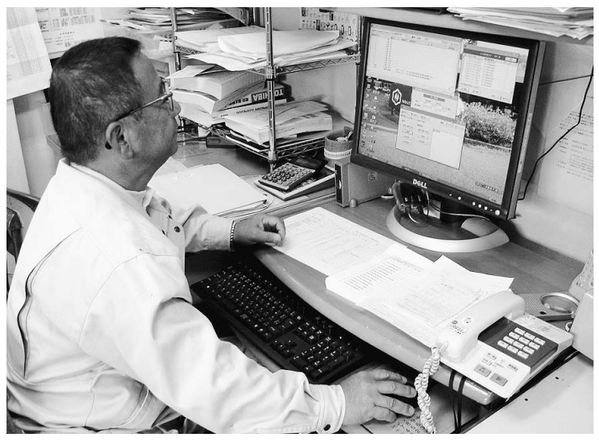
地図ソフトに連動

「羅針盤」は、地図ソフトに顧客総合販売管理データベースが連動している。家電店経営の経験と知恵と現場感覚のノウハウを盛り込んだ専門電器店向け経営支援システム。

「鬼に金棒」

すでに全国の1300店を超える販売店において活用され、毎年のバージョンアップは無料で配布される。

導入した電器店からは「経営の守りと攻めに強く、まさに鬼に金棒」と評価は高い。



自主独立経営におけるDBMの実践で活躍する「羅針盤」

「羅針盤」シリーズは、「顧客・売上管理PRO」（19万8千円）から「顧客・販売総合管理PRO」（39万8千円）、さらに、POSレジ販売業務機能を搭載した「顧客・販売総合管理PRO−POS」（59万8千円）まで4バージョン。

総合的に対応する

全国4千万件の電話番号データを活用したダブルCTI（コンピュータ・テレフォニー・インテグレーション）により、着信電話で顧客宅の地図が表示され、顧客の顔が見える顧客データ管理をベースに、販売・保守・商品・在庫（店舗別・保管場所別）・仕入れ・買掛け・競合店売価・問屋卸買価・未稼働品・業務日報の管理や小計付きクロス集計、絞り込み検索、RFM・売上げ・各種粗利・年間購入額順位などの分析ができる。

さらに商品の簡易カタログやプライスカード、POPの作成、業務データの自動更新など電器店経営の管理業務に総合的に対応する。

「顧客販売総合管理PRO−POS」はPOSレジ機器4点セット（19万8千円）追加でPOSレジ売上業務とレシート発行機能などが搭載され、ナンバーディスプレイ機器などを加え、フル装備の最上位システム（85万6千円）となる。月額1万1900円の84回クレジットで導入できる。

一生顧客づくりに生かす

コスモテクニカルオフィス（群馬県高崎市）

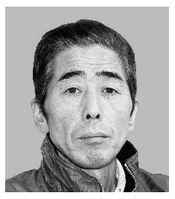
家電販売・修理・工事、住宅増改築を手がけるコスモテクニカルオフィス（群馬県高崎市倉賀野5575−16、金井秀治社長、従業員6人、登録顧客約1500件）は07年5月から「顧客・販売総合管理PRO」を活用している。「当社で買ったものなら修理は部品代も含めてすべて無料」という金井社長。家電製品の一生を無料でサポートし、「羅針盤」を一生顧客づくりに生かしている。

一生顧客づくりを「羅針盤」で生かすコスモテクニカルオフィス

来店客対応スムーズ

同社は創業してまだ10年余りの比較的若い会社だ。

営業スタイルは「家一軒まるごと」サポート。家電製品の修理に始まり、パソコントラブル対応、増改築から、住宅の建築まで、家庭のあらゆる困りごとに対応している。



金井　社長

家丸ごとサポート

羅針盤「顧客・総合管理PRO」を導入する数前から顧客管理ソフトが必要だと感じていたという。

「直しっぱなしは無責任。商売よりも親切として取り組むために購入履歴や修理履歴をパソコンで管理できるソフトが必要だった」。

メディア・ネットワーク・ジャパンのスタッフの話を聞いて「開眼させられた」と言う。

「それまで何百万円というリフォームの仕事など大きな仕事をさせてくれるお客が得意客だと思っていた。しかし、小さな仕事でも会社を信頼して頼んでくれる顧客も得意客なのだということに気がついた」。

「羅針盤」によってデータベース・マーケティングとCRM（カスタマー・リレーションシップ・マネージメント）を構築するシステムの大切さを再認識することができた金井社長は「得意客を一生の顧客にするためには、不特定多数に宣伝するのではなく、得意客を個別にアプローチした方が効率的で効果的な仕事ができる」と方針を変えた。

金井社長が便利に感じているのは「ダブルCTIシステム」のひとつである電話をかけてきた相手の顧客情報を表示する機能だ。

顧客と信頼関係

「当社を大事にしてくれる顧客に『どちら様ですか』って見当違いなことを言わなくてすむ。会ったことがない事務員もスムーズに対応できるので顧客と信頼関係を構築できる」。

羅針盤を活用するようになって家電製品も売れるようになった。顧客と商品を絞り込んでDMを出せるようになったからだ。

金井社長は今、羅針盤で商品カタログづくりができる便利なPOP作成機能の活用に挑戦中だ。

「『羅針盤』で顧客との信頼関係を構築し、長期的な一生の顧客づくりをしていくことが大切」と金井社長は語っている。

4店に見る「羅針盤」導入実践例

小川家電サービス（広島県福山市）

小川家電サービス（広島県福山市松永町4−12−24、小川賢治社長、従業員6人、登録顧客約1500件）は04年2月から「羅針盤PRO」を活用し始めた。

使い込むにつれ、顧客の検索や絞り込み機能の便利さに「使っていて、ストレスを全く感じない。使いにくいと感じるところがない。はっきり言って羅針盤には不満がない」と小川正博店長。売上げと顧客の管理を中心に生かしている。

小川　店長

DM発送先絞り込み

同店は以前、松下電器が提案してくれたシステムを使っていたが、リースの更新を迎え、もっと使い勝手がいいソフトはないかと探していた時、雑誌で見た「羅針盤」の広告を思い出し、3年前「羅針盤・顧客・FAX番号・メールアドレス）を表示し、顧客情報が登録されていない人の場合は全国約4千万件の電話番号データから、相手の氏名・住所・郵便番号・電話番号を表示する。

現在、1台のパソコンで主に顧客データ登録、商品登録、入出金、売上げ、検索、DM発送先の絞り込みなどを行っている。

電話がくると PC画面に顧客名簿表示

総合管理PRO」を導入した。

最初に魅力を感じたのは、電話が来るとパソコン画面にその顧客名簿が表示されるCTI（コンピュータ・テレフォニ・インテグレーション）システムだった。「羅針盤」は、電話をかけてきた相手の地図を含む情報データを自動的にパソコン画面に表示するCTIプログラムを搭載している。

パソコンを起動すると「羅針盤」を起動しなくても「Mini（ミニ）CTI」が稼働する。着信があると登録済みの人の場合は、ミニ顧客台帳（氏名・住所・郵便番号・電話番号・FAX番号・メールアドレス）を表示し、顧客情報が登録されていない人の場合は全国約4千万件の電話番号データから、相手の氏名・住所・郵便番号・電話番号を表示する。

売上げと顧客管理を中心に羅針盤を生かすという小川家電サービス

無駄省け発送が楽

「タックシールを出す前に名前で検索してチェックを外すと、シールが出力されないので、無駄が省け、発送が本当に楽」と言う。

「羅針盤」の項目で顧客をランク別に入力ができる欄がある。同店では購入金額などからAからKまで8ランクに分けている。柔軟な条件設定で多彩な絞込みができる「羅針盤」の自由度に正博店長は感心する。

きない。ほんとに『羅針盤』がないと仕事にならない」と力説する。同店は07年2月、量販店のFCに加盟した。同店で購入した顧客に本部からDMが多数送られてくる。自店のDMと重複しないようにするため、本部から届くDMの送り先名簿を基に「羅針盤」の顧客データの「DM欄」からチェックを外す。

やまでん（長崎県西海市）

やまでん（長崎県西海市西海町横瀬郷1401、山瀧和久社長、従業員4人、登録顧客約1千件）は99年6月に「羅針盤・売上管理PRO」を導入した。

少子高齢化と過疎化、地場産業の空洞化が進む中で、同店は粗利を重視しながら、顧客管理ソフトを積極的に活用し経営を効率化している。「顧客管理なくして地域店が生き残る策はない」と山瀧社長は言い切る。

山瀧　社長

PC画面で把握

以前はメーカー指定の顧客カードを使って管理していたが、手間がかかるため、もっと効率のいい方法を模索していた。メーカー推奨のものは、リース代で毎月2万円近くかかるため、高いコスト負担がネックとなり足踏み状態が続いた。

客の保有製品詳細表示 修理への対応もスムーズ

山瀧社長が出会ったのが「羅針盤」だった。

山瀧社長は「羅針盤」の良さについて「お客様から電話がかかってきたら、電話番号がわかり、地図が出る。事前に入力さえしておけば、電球交換などのメンテナンスに行く時は、部屋や型式や消耗品の種類などが、パソコンの画面で把握できる」と語る。

修理の対応もスムーズになった。「お客様の持っている製品の詳細、購入時期、使用環境などが『羅針盤』で分かるため、製品の特徴などからおおよそを推測でき、対応がスムーズになる。何も分からずに訪問するのとでは、大きな違い」。ここでも無駄な訪問回数が減り営業効率が良くなった。

顧客管理ソフトを積極的に活用するやまでん

製品の初期不良や不具合でメーカーから回収依頼が来たときも、顧客の手持ち商品のデータを検索して探し当てることができる。

バージョンアップ無料

「羅針盤」を導入してから8年たつが、何よりも電話1本で顔や名前、購入履歴、保有商品や家庭環境までわかれば、この上ない顧客管理ができる。その結果、大型店にはできないキメ細やかな対応が可能になる。「顧客管理における優位性」を「羅針盤」活用のメリットに挙げる。「これがないと仕事にならない。もう手放せない」と絶賛する。

従業員は山瀧社長、順子夫人、息子の和也さん、勤続8年になるベテラン従業員の原脇誠さんの4人。

端末のパソコンは2台事務所の従業員がいる広い部屋と社長が図面を書く部屋に1台ずつある。毎年バージョンアップは無料と満足している。現在の登録顧客は1千件だが「『羅針盤』があれば何千件に増えても、この人員でキメ細かく顧客をフォローできる」という。

「どんな製品でも、自分が持った物には惚れたい」と語る山瀧社長。「羅針盤」に惚れこんでいる。

文岡電器（三重県志摩市）

文岡電器（三重県志摩市阿児町鵜方32335−4、小木曽敏春社長、従業員4人、登録顧客約1千件）は06年9月、「羅針盤PRO−POS」を導入した。小木曽社長は「羅針盤は顧客管理がしやすいのが最大の利点。お客から問い合わせの多い修理や故障などの電話コールに、PC画面でテレビやエアコンなどの購入履歴が即座に分かり、保有年数に応じた会話ができる」と評価する。

「顧客管理がしやすい」という文岡電器

トータルで網羅

同店は長年、日立から提案されたPOSレジを使ってきたが、5年リースの更新を迎えた06年、インターネットで「羅針盤・顧客総合管理PRO−POS」の機器活用まで、トータルで網羅している。

小木曽　社長

購入履歴がすぐ分かる 保有年数に応じた会話

もちろんレジ・ドロアー入出金管理・領収書・クレジット明細書のほか、預かり金もレシート発行する。

売上伝票・保守修理管理能をはじめ、顧客情報データと商品情報データ、顧客・販売・保守・商品・仕入・買掛け・競合店売価・問屋卸買価・業務日報・顧客との約束事項・金銭出納帳などの管理からPOSレジ機器活用まで、トータルで網羅している。

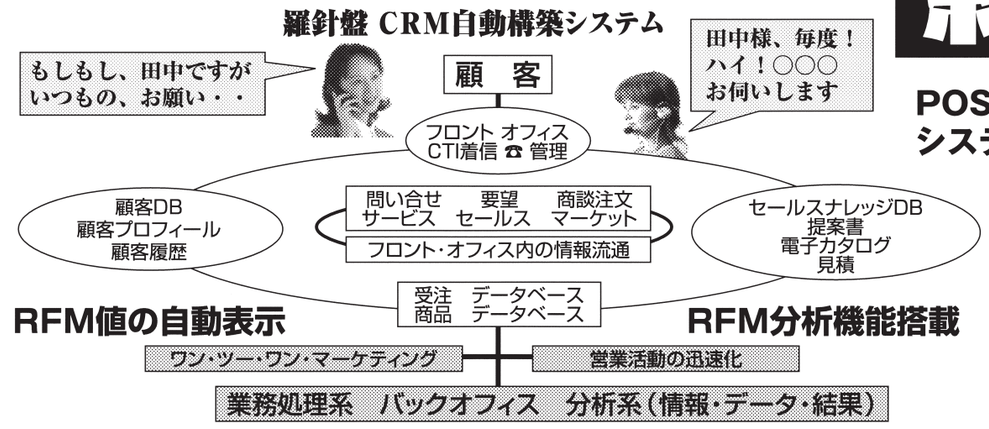
ワンクリック連動

さらに商品マスターから直接、現金卸問屋やメーカーの商品URLへワン・クリック自動連動し、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という総合経営支援システム。

「従来のPOSレジに比べ、修理依頼や困り事相談で電話をかけて来た顧客の問い合わせに、購入履歴・保有商品などが瞬時に表示される。その対応処理スピードが早く、『羅針盤』に好感を持って以来、日々積極的に業務に活用している。サポートセンターのメンテ体制が確立されているのも、地域電器店経営にとって魅力」と小木曽社長は語る。

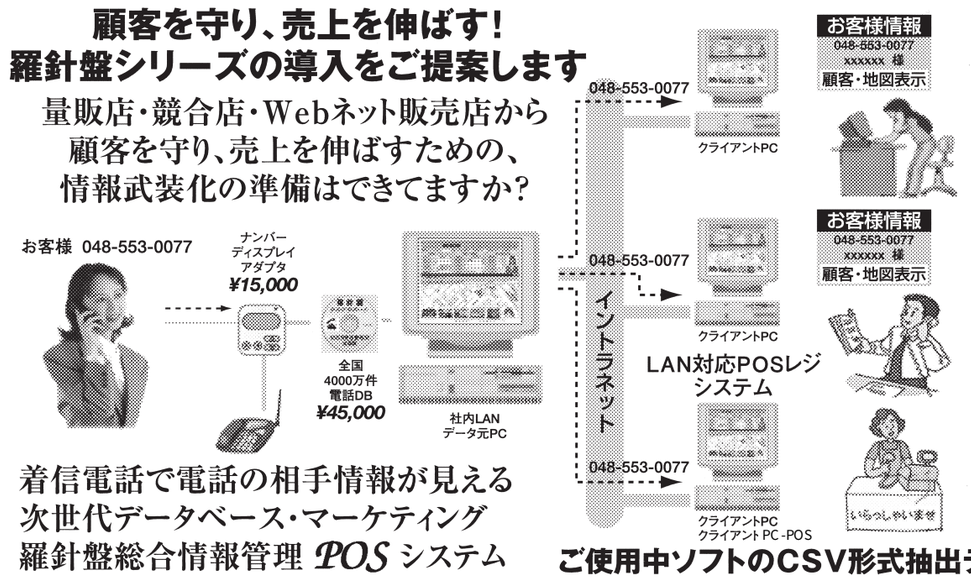
小木曽社長は「地域電器店の日常活動は、商品仕入れ即お客への納品というケースが多い。メーカーの商品在庫は毎日頻繁に変わるため、店にとって最新の情報がつかめるような在庫管理システム状況に、羅針盤の在庫情報管理機能を活用したい」と導入実践ステップ・アップに挑戦中。

でんき店支援システム・顧客総合管理ソフト　羅針盤　競合店価格と現金問屋買価を完全管理ができるシステム



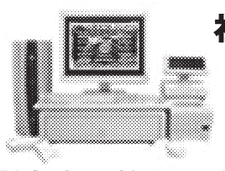
顧客を守り、売上を伸ばす！
羅針盤シリーズの導入をご提案します

量販店・競合店・Webネット販売店から
顧客を守り、売上を伸ばすための、
情報武装化の準備はできてますか？



着信電話で電話の相手情報が見える
次世代データベース・マーケティング
羅針盤総合情報管理 POS システム

POSレジシステム　社内LAN対応



顧客売上管理 PRO ¥198,000-
顧客販売管理 PRO ¥398,000- 72回払OK
顧客総合管理 PRO-POS ¥598,000- 84回払OK
POSレジ機器4点セット一式 ¥198,000-
※価格には消費税は含まれておりません。

- 顧客・売上・商品一発検索
- レジと金銭出納の連動可能
- 粗利益率の分析機能搭載
- 売上のクロス集計機能搭載
- 絞込み条件検索機能搭載
- ご無沙汰顧客訪問管理に
- 見込み客検索訪問管理に
- 保証切れ点検訪問管理に
- 日報業務先の訪問管理に
- 店独自商品カタログ作成に

ご使用中ソフトのCSV形式抽出データ、羅針盤へ変換が可能です。

お店の“一生顧客づくり”しませんか！
必要なデータを一元的に管理できるシステム

データベース・マーケティングで
操作はカンタン親切設計　お悩み一挙解決　便利な機能で商売繁盛

お申し込み、お問い合わせは右記のダイヤルまで　**03-3906-3561**　http://www.mnj2000.com

お客様が求める安心・快適なソリューション・ライフを実現するシステムインテグレータ
メディア・ネットワーク・ジャパン株式会社
郵便番号 〒115-0053　東京都北区赤羽台3-1-19　綿貫ビル2F
MNJサポートセンター　TEL050-7516-9577　メール：support@mnj2000.com