



## 「羅針盤」で経営力アップ——総合情報管理システム導入実践例

# 顧客管理しやすいのが最大の利点

文岡電器の小木曾社長は、メディア・ネットワーク・ジャパン（東京都北区赤羽台3-1-9、澤田国治社長）の総合情報管理システム「羅針盤」を導入した効用について、「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画面で購入履歴が即座にわかり、保有年数に応じた会話ができる」と話す。店で電話を受けるケースが多い子息の夫人、みどりさんは、古くから馴染みの年配客に「心のもった対応をする」「羅針盤」は同店から購入した電気製品の使用年数が分かり、メーカーに部品の在庫を確認した上での修理訪問や買替え見込み客の発掘など日常の業務効率アップに役立っている。

### ■人口6万人の志摩市

三重県志摩半島南部に位置する志摩市は、平成16年10月、浜島町、大王町、志摩町、阿児町、磯部町の5

町が合併して誕生した。人口6万人、2万2千世帯。太平洋・熊野灘に面したりアス式海岸や島々が連なる自然豊かな伊勢志摩国立公園の中にある、四季を通じて温暖な気候に恵まれている。



小木曾社長

志摩市役所がある阿児町の鵜方駅は、隣接する磯部町の志摩スペイン村行きのシャトルバスが往復する玄関口。夏休みの期間中は近鉄特急で大阪、京都、名古屋からの観光客が多く乗降し、家族連れで賑わうが、駅前商店街は飲食店や土産物店などの物販店が営業しているが、シャッターを閉めた店舗も目立つ。

### ■目立つ立地へ移転

文岡電器は、子息の泰史さん（昭和38年生まれ）が、みどりさんと結婚した2年後の平成14年、駅前商店街の交差点から徒歩で10分足らず場所にある自宅に店舗を移転した。

すぐ近くにはジャスコシヨッピンセンター阿児店がある。地元客の人通りが少ない駅前より、ジャスコを訪れる車利用客から目立つ立地環境にある。

### ■POSレジの新システムへ

同店は、なが年、日立のPOSレ



地域密着経営に徹する文岡電器

ジを使用してきたが、5年リースの更新を迎えた昨年、新システムが無いかと探していた時、インターネッ

### <導入店プロフィール>

#### 文岡電器

所在地：三重県志摩市阿児町鵜方3235-4

創業：1968年（昭和43年）

代表者：小木曾敏春社長（66歳）

人員：4人

店舗数：1店舗（売り場面積23㎡）

導入時期：2006年9月

登録顧客：約1000件

## 「羅針盤」で経営力アップ

トで電器店支援システムツール「羅針盤PRO・POS」の存在を知った。

メディア・ネットワーク・ジャパンに問い合わせ、「羅針盤」のデモ実演を依頼したところ、同社の営業担当者が訪れ、「パソコンPOSレジ・データベースマーケティング・CRM自動構築システムについて詳しく、親切に説明してくれたことから導入を決めた」と小木曾社長。

### ■専門電器店POSシステム

「羅針盤PRO・POS」は、羅針盤シリーズの最上位のソリューション。搭載されている機能は、全国4千万件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情報を表示する機能をはじめ、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・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。

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・保守修理管理伝票・見積

書・請求書の発行や各種帳票類・集計一覧表の出力、クロス集計と各種絞り込み検索、RFM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ができる。

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。



経営効率アップに活躍する羅針盤

「羅針盤」は情報システムを応用し、地域電器店のエリア・マーケティングの手法で、顧客と一度きりでない関係を築き、「再購入と自店の一生顧客づくり」システム、いわゆるCRM（カスタマー・リレーション・マネージメント）を構築できる専門電器店POSシステムだ。

### ■対応の早さが魅力

「羅針盤」導入時のデータ変換は、メディア・ネットワーク・ジャパンの担当者が同店を訪れ、日立POSレジのデータを「羅針盤PRO・POS」システムへ引継ぎ、メンテナンスもきちんとやってくれた。

「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・保有商品等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」と小木曾社長。

### ■見込客を羅針盤で抽出

文岡電器の商圈は、農業や漁業、

観光などの自営業者が多いためか、電話コール客の方が多い。「長い付き合いの阿児町のお客は、車で10〜20分以内に任んでおり、とにかく電気製品の症状を見に行くことが大事」（小木曾社長）という。

最近のエアコン販売は購入後5、7年程度に買替えたり、ブラウン管テレビは、薄型テレビに切り替えるなど、修理で直すことができても新品への買替えサイクルが早まっている。

同店の年間売上げを左右する販促策が、7月と12月の一斉個展と地元日立系列店約5店が集まって商工会館で6月と10月に実施する合同展示会。顧客管理データから、最近の稼働客約500件の買替え情報リストを「羅針盤」で絞り込み抽出し招待状を手配りする。

### ■販売活動を効率アップ

今夏商戦は、6月に実施したミニ展で、液晶テレビ、エアコン、住宅用火災警報器、健康機器などが順調に売れ、7月からエアコン販売が活況となり、全体売上げは昨年を上回る好調さで推移した。

販売活動が多忙となる中、購入客

への請求書・納品書発行を訪問前に「羅針盤」で即取り出せる利点は大きい。売り出しの際に必ず勧める火災警報器は、6月のミニ展で30台成約したのを契機に今年はずでに100台強を販売しており、どの顧客がどんな商品を購入したかがわかる仕組み。

カウンター内にある「羅針盤POSレジ」PCシステムは、机に設置したレジ、複合プリンターなどと連動し、各種伝票が簡単に作成できる。

### ■CATVで地デジ受信

志摩市は現在、磯部町以外は松阪ケーブルテレビのサービスエリアとなっており、同店のテレビ購入客も約80%が加入している。地上デジタル放送普及のための液晶・プラズマテレビの販売では、「アンテナ工事は手間がかかるので」（小木曾社長）と、CATV加入で地デジ受信を勧められている。志摩市のコミュニティチャンネルや行政チャンネルの存在も、地元ローカル情報を望む住民の支持を得ているようだ。

### ■導入実践ステップアップ

システム導入から1年。小木曾社

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だ。

「羅針盤」は商品マスターから直接その商品メーカーのWeb・URLへリンクして商品情報を取得でき、その商品の現金流通卸問屋のWebリンクで仕入値情報などの商品情報を取得できる。

「店のすぐ近くに倉庫を借りているのも、お客様の買い替え需要に対応



買換えが進む液晶テレビ。見込先は羅針盤から

し、即日納品を徹底して顧客満足度を高め、常に「一生顧客づくり」を考えている」と話す。

### ■地域店支える活発な商組活動

小木曾社長は現在、三重県電器商業組合志摩支部（志摩市、鳥羽市、南伊勢市、組合員38店）の支部長を務める。志摩市の28店は、PCのEメールでつながっており、商組加盟率は高い。オール電化など技術講習



販売台数が増える火災報知器も納品先がすぐ分かる

会参加率も伊勢支部とともに県下トップクラスを誇る。

大型店はケーズデンキ、エイデン、ジャスコなどが営業しているが、ローカル地特有の深い人間関係が、チラシ価格より、適切な修理、設置工事で地域店とのつながりを重視する傾向が強い。都会以上にPC活用の商組店が多いため、「羅針盤」の導入を図れば、地域店の経営活性化に役立つかも知れない。