

「羅針盤」で経営力アップ



家電販売というより修理屋の佇まい



金井秀治社長

家電品修理から住宅建築まで 家庭のあらゆる困りごとに対応できるシステム

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）の販売する電器店支援システム「羅針盤」は、家電店経営の守りと攻めに威力を発揮し、地域店が導入すれば「正に、鬼に、金棒」と評判の電器店支援システムだ。今回は家電販売・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）の事例を紹介する。同社は「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」（金井社長）と、家電製品の一生を無料でサポートするのが経営方針だ。

■「家一軒まるごと」サポート

同社は、電器店勤務を経て、金井秀治社長が1995年4月に創業した。まだ10年余りの比較的若い会社である。金井社長は「電器店に勤めていたのはバブルの頃で、周囲は「な

んでも売っちゃえ」という雰囲気だった。だからみんなどんどん売っていたけど、私は『直して使いなよ。もったいないよ』と言い続けた。資源をむだにしちゃいけない。だから売ればいいという考えに抵抗があった。ものを直すのはおもしろい。仕事はそこで家電メーカーのサービスセンターに行つては、技術者と話をしていた」と振りかえる。この修業時代からのポリシーが、いまも同社の根底に流れている。

同社の立地している倉賀野は、中山道六十九次のうち江戸から数えて二番目の宿場になる。日光へ向かう

日光例幣使街道が分岐するポイントがある。周囲には倉賀野工業団地をはじめ工業団地が立地している。

「家一軒まるごと」のサポートをするのが同社の営業スタイルだ。家電製品の修理に始まり、パソコンラブル対応、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。金井社長は「家の設計、基礎、屋根、内装、給排水、外壁、窓など、すべて当社で対応している。家を建てることもある。ふつうは大工とか左官、板金が来て仕事をしてくけど、当社は下請け業者を使わない。業者のスケジュール管理の

「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

<導入店プロフィール>

コスモテクニカルオフィス

所在地=群馬県高崎市倉賀野5575-16

創業=1995年（平成7年）

代表者=金井秀治社長（50歳）

人員=6人（社長含む）

店舗数=1店舗

導入時期=2007年5月

登録顧客数=1500件



「羅針盤」でデータ検索する金井社長

必要もないので工事が早いんだ」と自信を見せる。

パソコントラブルにも対応する。「パソコンメーカーは電話対応のサポートがよくないと思う。当社で買った顧客なら、故障はすべて無料で対応している」。パソコンを販売する場合は、顧客の要望に応じて自作パソコンを作成して販売するという。

■技術を見せることが営業

家電製品の修理は、出張した時点で直す。

「客の目の前で直している。それ

が信頼になる。当社が一番の営業方法だ」という。顧客を訪問する営業はしない。修理に呼ばれて訪問し、技術を見せることが営業なのだという。「当社で販売した商品の修理は無料。部品代もこちらで負担する。顧客には『部品が取れるものはうちで部品代をもつから、その代わり、使えなくなるまで使ってください。うちは責任持って直すから』と説明している」と話す。

それでも利益がでるのはなぜだろうか。

「当社にとって家電は営業品目の一つにすぎない。顧客の暮らしにかかわる困りごとは多い。たとえば水道漏れとか壁紙の汚れとかが起る。当社はひとつの電話で家の困りごとすべてに対応する。家電を正確に修理することで新たなきっかけが生まれる。顧客に工事の技術を買ってもらいたい。修理は顧客に還元するものだと思っている」。

家庭のあらゆる困りごとに対応できるように、資格取得にも熱心だ。今、所有している資格は電気工事士2種をはじめ家電修理関連、建築、土木、ガス、危険物など。「利益を勉強の費用に充てていた」という。

■フォローのために顧客管理が必要

羅針盤「顧客・総合管理PRO」を導入したのは07年の5月。その2〜3年前から顧客管理ソフトが必要だと感じていたという。

「当社は一切営業活動をしない。しなくても勝手に電話がかかってきたからね。でも修理が終わったあとのフォローは、顧客からの問い合わせに応じてやっているだけだった。でも直せばなしは無責任だと思っようになった。やっぱりフォローは『商売』としてよりも『親切』として取り組まなければならない業務だ。そのためには購入履歴や修理履歴を管理しなくてはいけない。3年後、5年後に無事使えているかを見続けることは、当社の責任でもある。それには帳面ではなくてパソコンの顧客管理ソフトが必要だと思った」。

そして羅針盤に問い合わせの電話をかけることになる。メディア・ネットワーク・ジャパンのスタッフが来社して製品の説明や顧客管理の話聞いた金井社長は「開眼させられた思いだった」と言う。

「羅針盤シリーズ」は、電器店の電話での修理受付から顧客・販売・

商品・在庫・仕入・買掛・粗利分析・RFM分析管理や絞り込み検索機能・日報・POS売上管理などすべての日常業務を網羅する電器店支援のソフトであることと知り、ものの考え方が変わった。

「『今まで、電話をかけてきた客が得意客だと思っていませんか?』と言うんだ。当社にリフォームを頼んでくれる顧客は何百万円という仕事をさせてくれる。そういう大きな仕事をくれる人が得意客だと思っていた。『そうじゃない。もちろん大きな仕事をくれる人も得意客だが、小さな仕事でも、その店を信頼して必ず頼んでくれる顧客が得意客なのだ』という話を聞き、なるほどなと思った」。

改めてパソコンで確認してみると、いつも仕事を頼んでくれる顧客を再認識できた。金井社長は「その顧客は大事にしくちやいけない」と思うようになった。

「それまで得意客だと思っていなかった人も得意客なのだ気がついた。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。当

【羅針盤】で経営力アップ

社で買って修理を頼んでくれる顧客は徹底的に親切にする。修理代金はもらわない。得意客を大事にすると、紹介客につながっていく。それで客が増えるんだ」。

金井社長は「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」と語る。

■ダブルCTIに魅力

今、金井社長が便利に感じているのは、「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）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。電話のベルが鳴るよりも早く画面表示する。顧客宅地図や購入履歴・修理履歴等さまざまな顧客情報を見ながら電話応対ができるようになる。

「電話がかかってきた時、顧客情報がパソコン画面に表示されるのは便利。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。顧客は担当者だけでなく、事務員まで自分の

ことを知っていると思っている。画面に情報が出るとその顧客に接したことのない事務員もスムーズに対応できる。顧客と信頼関係を構築するために役立っている」。ほかに来店客の対応もスムーズになった。

「顧客が売掛金を払いに来たとき、パソコンで調べればいくらいたいたいからよいか、担当者でなくてもすぐに分かるので便利で安心。業務効率は抜群にいい」。

同社は家電修理や増改築が主な業務であり、家電販売は営業品目のひとつに過ぎなかったが、羅針盤を使うようになって家電が売れるようになった。「羅針盤を導入して本当に良かった」と金井社長は語る。

■羅針盤導入で家電も売れる

「うちは修理しかやっていないと思われていたようで『家電製品も売っていたのね』と言われるようになった。羅針盤により、エアコンを修理した顧客だけ、とか顧客と商品を絞り込んでDMを出せるようになった。DMだけで家電品を取り扱っていることや新製品の紹介を簡単にできる。導入前もデータはあったが、活用できていなかった。今は簡単に

リストを作れるようになったので、家電が売れるようになった。羅針盤のサポート体制は、「親切に教えてくれる」という。金井社長はいま、羅針盤で商品カタログづくりができる便利なPOP作成機能の活用には挑戦中だ。

これまでは家電修理、販売、増改築が主な業務だったが、これからは「自社で不動産取引も行い、購入した土地に家を建て、分譲できる体制づくりをしていきたい」という。

「一般で売っている家は私から見るとずさんな工事をしていると思う
そんな会社ある訳ない!! でもあるんです!!
電気製品を儲けなしで売ります!!
だからこの店より必ず安い!!
もし、こわれたら……まかせて下さい!!
部品が取れるまで無料で直します!!
コスモテクニカルオフィス
高崎・倉賀野
027-346-7818
コスモテクニカルの名刺は訴求カード

ことが多い。だから当社の顧客には、どういう工事が適切なかを伝えるようにしている。不動産を自社で取引できるようにすると、家を建てるのに適切な土地を用意することができるようになる。地盤は大切。家に適した土地を探して、売りたい。自社で土地を買い、新築を建てて、分譲する。家電品も当社から買ってもらう。住んでいる人のサポートをすべて対応する。それが、今やろうとしていることだ」。

これまでも街の便利屋として活躍してきた。今後も方針は変わらない。「当社と縁を持つと、もっと早く知るんだ」という顧客が多い。量販店では故障したらちゃんと対応できない。当社はメーカーに部品の在庫があれば取りに行っても直してあげる。困っている人のために早く直してあげたい。顧客が『必要な会社だなあ』というのがわかれば、客は増える。顧客の『よかった、助かった』の声が増えたくて仕事をしている。その声が増えれば会社は大きくなる。羅針盤で顧客との信頼関係を構築できるし、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。