

FC店加盟によりそれまでリースで使用していたナショナルのVシステムが使えなくなり決断した支えたのは電器店支援ソフト『羅針盤』だった！

電器店経営情報総合管理システム

「羅針盤」の魅力を探る

—— エイデンかしの中川店（岐阜県大垣市）に見る導入事例 ——

二代目が決断した方向転換 …支えたのは「羅針盤」

エイデンかしの中川店（かしの住宅設備、岐阜県大垣市中川町1-14-3）を切り盛りする5人のメンバーは平均年齢30歳。若い力の中心に居るのが、2代目の菓子野福太郎、里沙夫妻だ。2人は08年春、福太郎さんの父親、実勇さんから経営を引き継ぎ、2年余り検討してきたことを決断した。メーカー系列から量販店のFCへと、大きく舵を切ったのだ。それまでの会社を廃業にして社名も新しくしてスタートした。家電量販店のFCながら社名を「住宅設備」としたところに今後に賭ける夫妻の気持ちが見えられている。方向転換した経営をしつかり支えているのが電器店経営情報総合管理システム「羅針盤」だ。「店全体が新しい仕組みに慣れるのに精一杯でした。羅針盤ももっ少し使いこなせたらいいのですが…。これからです」と、日々の操作を担当する里沙夫人。

人は、福太郎社長と事務長の里沙夫人（ともに32歳）、実勇さんの代から努める多賀谷社長（37歳）、福太郎社長の実弟の普士彦さん（27歳）、パートの小谷さん（26歳）の5人。

「守りに入る歳ではない。若いからできることにみんなで挑戦している」と語る福太郎社長。若い力のチームワークが持ち味だ。

エイデンに加盟して変わったことは数多いが、菓子野夫妻は顧客の変化を第一に挙げる。

応援してくれる若い顧客が増えた

「父の代の年配のお客さまの2代目、私たちと同世代のお客さまが増えてきた」と、福太郎社長。これまで若い世代は量販店に向かい、「コミュニケーションが取れないケースが多かった。年配の親と商談して、せつかく決まりかけた商品でも、「もっと安いのがある」と若い世代によって振り出しに戻ることも少なくな

「羅針盤」開発・発売元のメディア・ネットワーク・ジャパン（本社「東京都北区赤羽台3-1-19、電話03-3906-3561、澤田国治社長）のホームページでは、「羅針盤」の操作イメージの一部を紹介する充実したサンプル画像を掲載している。本文とともに参照されたい。

<http://www.mnj2000.net/>



イエローとブルー、ホワイトを基調にするエイデンの看板を掲げる店舗

なかった。

エイデンに加盟して価格のハンデがなくなり、同世代ということで応援してくれる若い顧客が増え、その親も「菓子野さんに頼んだら」と勧めてくれるという。

顧客に対する働きかけ方も180度変わった。以前は、上得意客に注力する方針で、ど

「羅針盤」の魅力を探る



福太郎社長を里沙夫人

ちらかというと、顧客管理は絞り込み型だったが、今は逆。「エイデンになって、今まで眠っていたお客さまが起き出してくるケースがあるので、今はできるだけ満遍なくお客さまへ案内しています」と里沙夫人。

「当店はここが違う」を強調

顧客に伝えようとしていることは「同じエイデンでも、かしのここが違う。メリットがある」ということだ。そのために家まるごと面倒を見るチラシや

●エイデンかしの中川店でお買い上げいただいたものは

こんな特典あり!!

- ・全メーカー・全商品取り扱い!
- ・お電話1本でお取り寄せ・配達・設置まで致します。
- ・大型量販店エイデンと同じ価格で商品をお届け致します。
- ・お電話いただいたその日のうちに迅速訪問!お伺い致します。

★故障などでお困りの場合でも「出張料」が無料です。(メーカー出張の場合は別となります)

★使い方などで解らない場合でも、解るまで何度も無料でご説明にお伺います。

★おなじみの顔がお伺い致しますのでご安心いただけます。

★現場を見てお客様にあった商品をご提案させていただきます。

●電気工事 ●電話工事 ●アンテナ工事 ●蛍光灯等球替え ●エイデンかしの中川店
●オール電化 ●エコキュート ●コンセント増設工事 などなど 0584(78)5932

●密閉用から業務用まであらゆる電化製品の修理・調整します。

まるごと一軒お世話します!!

OS/CE デザイン対応
エアコン
洗濯機
冷蔵庫
電子レンジ
掃除機
加湿器
空気清浄機
除湿機
ドライヤー
アイロン
ドライヤー
掃除機
加湿器
空気清浄機
除湿機
ドライヤー
アイロン

オール電化にしたい。

お見積りにお問合せ下さい。

エイデンかしの中川店
TEL:0584-78-5932

家丸ごと面倒見をPRするチラシ(下)やお買い上げ特典のチラシはオリジナル。専門地域店の持ち味を精一杯PRしている

「羅針盤」だった。本誌を購読して、その存在を知っていたが、中は身は分からない。頼りになるソフト

に直面して菓子野夫妻は必死で新しい経営ソフトを捜した。ワラをもつかむ思いで検討したが、メディアネットワークジャパンが提供する

「エイデンかしの中川店でお買い上げいただいたものは、こんな特典があります」と紹介したチラシ、「こんなことができます」と目に付くように冷蔵庫に貼ってもらおう磁石付きの名刺サイズのシートなど、オリジナルに作っている。DMにいっしょに入れ込むようにしている。

エイデンの看板を掲げたことで、逆に「うちがここが他と違うということ」を顧客に印象付けることに力を入れるようになった」という。自店の特徴を印象づける取り組みは以前から行っていたが、「エイデンに入ってから、いぜんより効果的になった」と福太郎社長は言う。

「羅針盤」との出会い

「以前は量販店との価格差を埋めるために蛍光管の取替えからちよっとしたりリフォームまで、専門店ならではの特徴を強調していたが、エイデンに加盟したことで、価格の差がなくなったので、特徴、強みがより強調できるようになった。」

方向転換によるさまざまな変化のなかでも、経営のベースが変わったことは、顧客情報のデータを管理するシステムが代わったことだ。エイデン加盟によりそれまでリリースで利用していたメーカーのシステムが使えなくなった。端末といっしょに顧客データも失うこと

「羅針盤」の魅力を探る



「羅針盤」の端末(奥)エイデンのPOSが並ぶカウンター

か、使い勝手はどうか。実際に使っている電器店の意見を聞くのがちか道と、トスコみやの(愛知県稲沢市日下部北町1-14)の宮野剛至店長を夫婦で訪ねた。

「社長様も剛至さんも以前からパソコンはよく経営に活用されていて、羅針盤もみごとに使いこなされているという印象でした。当時は羅針盤のことはよく分からなかったのですが、とにかく『経営ソフトは羅針盤が4代目になる。いろいろ使った中で羅針盤が一番』という剛至さんの言葉に背中を押されました」という。

宛名が白紙のDMに自店で送り先シール

今、かしの中川店では、「羅針盤」とエイデンのPOS端末が同時に稼働している。エイデンのPOSは、エイデンカードをもっている会員の購入履歴、修理履歴などを本部のコンピュータが集中管理している。

エイデン本部は毎月1回、会員顧客に本部からDMを郵送するほか、毎週末には競合量販店とともにチラシが新聞に折り込まれる。かしの中川店の場合、1600世帯ほどの登録顧客のうち、加盟して1年間にエイデンカードを発行できたのは1割ほどのため、宛名が白紙のDMをエイデン本部から購入し、自店で宛名ラベルを貼って郵送している。そのほか手配り用に販促チラシも活用している。

このDM発送は「羅針盤」から打ち出す宛名シールで送っているが、今はより広く「エイデンかしの中川店」をPRするために、検索をかけて絞りこむことは行っていない。

社名に「住宅設備」に思いを込める

エイデンは家電品は安い、エコキュートやオール電化など設備商品のイメージが薄い。しっかり設置や工事をしてもらえることや安心してメンテナンスを頼めることなど価格だけではない面が強い。そうした分野に力を入れていきたい福太郎社長は、「エイデンかしの

一新まるごとお世直しです!

街のでんきやさん

- ・家電販売・修理承ります。
- ・高い所などの球替致します。

他にも...

- オール電化
- エコキュート
- 住宅設備工事
- 電気工事
- IHクッキングヒーター
- 石油ボイラー
- 水道工事 などなど...

笑顔のキャラクター

お気軽にお電話下さい。

エイデンかしの中川店 0584(78)5932

冷蔵庫に貼ってもらう名刺大のマグネットシートもオリジナルデザイン



EIDEN
エイデンかしの中川店
代表
菓子野 福太郎

かしの住宅設備
〒503-0017 大垣市中川町1丁目14番地3
Tel:0584-78-5932 Fax:0584-78-5930



「エディオン」の登録商標です。

中川店」の店名に対し、社名は「かしの住宅設備」とした。

これまでもエコキュートやオール電化には力を入れ、仲のいい水道工事店と協力し合っ

て和式トイレを洋式に換える工事などはよく

やる。

「羅針盤」の柔軟性を評価

「この1年、いろいろな仕組みが変わり、とにかく大変な1年だった。エイデンのPOSにもようやく慣れた状態で、羅針盤は1年生ユーザー」と福太郎社長。それでも「以前の

システムに比べ、入力項目の変更や追加など融通が効く。サポートセンターもよく対応してくれるのでありがたい」と語る。里沙夫人も「数年経ったら、うちはこんなに羅針盤を活用していますよ、って話せたらいいですね」と語る。

夫妻は「先々どんなことが起きるかわから

ない。もしかしたら、顧客データとPOS端末を引き上げられる事態が来ないとも限らない。自分たちの軸がしっかりしていることが大事。そのために「羅針盤」は頼りになる。かしのさんだから買う、と言ってもらえるお客さまが増えているので、みんなで頑張っていきたい」と話している。

エイデンかしの中川店の菓子野社長夫妻が「羅針盤」導入にアドバイスをもたらしたトスコみやの（愛知県稲沢市日下部北町1-1-4）は、同じエイデンのFCでは先輩。

エイデンのFCに加盟後、販売量が増えるとともに、二重手間を省き、「羅針盤」の役割を「再購入と一生顧客づくり」の顧客データベース・マーケティング管理に特化させ、業務上発生するすべての顧

ランク以外の顧客から、検索項目を工夫しながら300-400件をリストアップし、DMを手配りする。

その時、独自に企画を考え、手づくりのチラシを用意する。小売業は毎月の売上げと収入の額が保証されていない。工夫と努力が数字になって返ってくる。毎月の販売企画は本部が考え、販促チラシを作ってくれるが、「それだけではダメ」と剛志は言う。

先輩が語る

ひと手間、ふた手間かけた工夫と 努力がなければ、効果は薄れる

客に関するデータを入力して、その搭載機能を活用し、売上げに寄与させている。

宮野剛至店長は「羅針盤」の顧客管理機能の魅力を「検索能力のすごさ。検索する切り口は縦横無尽。かゆいところに手が届くように検索できる」と語る。トスコみやのは「羅針盤」に1000件を超える顧客を登録しており、A、B、Cなどランク分けしている。エイデン本部が月々、DMを直送してくれるカード会員はランク欄が「e」。その「e」

●魅力のある企画を工夫

FCに加盟して、最初は売上げが上がった。チラシが新聞折り込みされ、手配りすると、エイデンと同じ価格で買えるなら」と顧客が増えたが、やがて「よく来るから」と、必要な時しかチラシを見なくなったという。

定期的な届けられる統一チラシやDMを、いかに魅力のあるものにするか。情報は量が多くても、イ

ンバクトがなければ意味がない。剛志店長は、ひと手間、ふた手間かけてチラシの回収率、反応を高めるようにしている。

本部から来たDMの封筒を開け、オリジナルチラシを入れて再び封をするのは手間がかかるが、それとしないと、封を切らずに放っておかれる。



トスコみやのの宮野店長

「FC本部に頼るだけではダメ。自分たちでできることを工夫しなければ。楽な世界はない。FCに入った時は安くなったと、バアッと来てくれたけど、やがて当たり前になる」。トスコみやのはエイデン本部から届く販促チラシを「羅針盤」の顧客管理を活かして、配る先を工夫している。