



IT時代の経営情報ソフト

～「羅針盤」ユーザー訪問～

日次、月次の粗利益を完全把握 羅針盤とアトム効果で増収増益

アトム電器宮前店 (和歌山市手平、饒平名充英社長)



着信記録をデータベース化 CSを高めるCTI機能

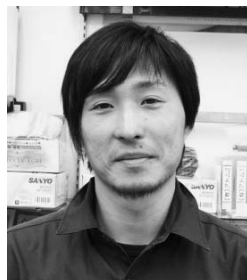
和歌山市手平の住宅街に店舗を構えるアトム電器宮前店における経営の転換点は3度ある。1度目は04年4月、アトム電器チェーンに加盟した年だ。大型量販店との価格差に泣いていた同店は、「量販店売価と同じ価格設定にしても30-40%の粗利益は確保できる」というアトム電器チェーン(大阪府羽曳野市、井坂泰博社長)に加盟し、売り上げ、粗利益ともに大幅に伸ばす。

ちなみに、加盟前の03年度の年商は3,400万円、粗利益は28.9%だったが、加盟後の04年度は4,800万円、43%とそれぞれ前年度比141%、14.1ポイントもアップした。直近の08年度(08年4月-12月)の売り上げも4,372万円、粗利益率40%と順風満帆の経営を維持している。

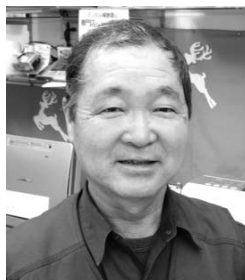
2度目の転期は06年4月、それまで饒平名(よへな)知延さんの個人事業だった「アトム電器宮前店」を06年4月に改組し法人化、息子さんの充英氏を新社長に据えた年である。法人化したことで、電器店としての対外的な信用が高まり、税務上での優遇も得られるようになったという。

3度目が「羅針盤」(東京都北区、澤田国治社長 03-3906-3561)を導入した06年9月である。羅針盤採用について知延さんはこう話す。

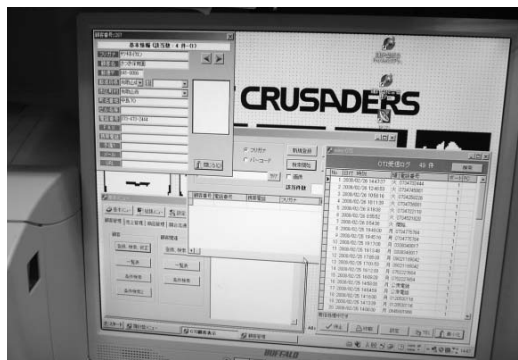
「直接のきっかけは技術営業に掲載されてい



▲饒平名充英社長



▲饒平名知延さん



▲CTI機能をフルに活用

たアトム電器チェーン四の宮店さんの記事(06年8月号)を見たことですね。それまでは市販の会計ソフトを使っていたのですが、どうもしっくりこなくて……。四の宮店さんに相談したら、羅針盤ならば間違いないと太鼓判を押してくれたので、すぐ導入しました。

同店の経営が順調に推移しているのはアトム効果ばかりではない。知延さんは「羅針盤効果も大きい」と指摘する。

目に見えて、売り上げ増の大きな要因になっ

担当者 _____ NO _____

お客様情報カード
H - -

お客様 _____
ご住所 _____
商品 _____
形式 _____

【見込区分】
1. 古い……………購入後 年
2. お客様との会話より
3. 故障・修理より
4. その他…

【見込形態】買替・買増・新規

次なる課題は「お客様情報カード」をベースとした見込み客管理

ているのが同ソフトの「CTI」機能だ。CTI機能とは、ナンバーディスプレイと顧客データベースを連動させた機能のことで、電話の着信と同時に、発信者(顧客)の顔写真を含む詳細なデータが瞬時に画面表示される。

詳細なデータとは、顧客の住所、電話番号、生年月日などのほか、家電製品の購入年月日、修理履歴、売り掛け金額、累計売上額など数十もの記載項目がある。

また、同店では現在、「お客様情報カード」を使って世帯別の顧客管理を行っている。この情報を羅針盤に入力し、「絞り込み検索機能」を利用して、薄型テレビやエアコンなどの見込み客情報をリストアップしようと考えている。

一方、店の機会ロスをなくしてくれるのが、顧客からの着信記録をデータベース化してくれる「自動顧客登録」機能である。同店には1日10-15件の電話コールがあるが、休日や夜間、早朝など、従業員が不在時の「強力な助っ人」になる。顧客の着信記録である「CTI受信ログ」画面を出せば、発信者(顧客)を一覧表示できるので、不在時に掛けてきた顧客に掛け直すことができる。

「電器店にとって、修理や問い合わせなどの一時対応はCSの観点からみても非常に重要。夜間(就業時間外)の修理コールがあったとき、翌朝一番に対応して喜ばれたこともある」(充英社長)。

奥様の陽子さんが評価しているのは、お店の日次、月次、月次途中の売り上げと粗利益が瞬時に出来る点である。一般の地域店向けの経営情報ソフトでは、ここまでのレベルをもつソフトは数少ない。しかも、現金売り上げ、売り掛け、クレジット振り替えなどに種分けして集計できる。

「これまでのソフトでは日次、月次の売り上げ集計はできても、粗利益は集計できなかった。電器店経営でもっとも大切な指標のひとつは粗利益管理です。

いくらアトムと取引し、仕入れが安くなったといっても、店の粗利益をきちんと管理しなくては、資金繰りに支障をきたしますから」(陽子さん)。

前述したように、同店の粗利益率は40%という高い水準を維持している。羅針盤の機能を上手に使いこなしている証左でもあろう。

さらに、饒平名さん一家が羅針盤を高く評価しているのはメディアネットワークジャパンのきめ細かなサポート体制である。

「ソフトで何か困ったことはありませんかと、東京から和歌山までひょっこりやってきたときは驚いた。こちらも分からないことだらけなのでいろいろ尋ねたが懇切丁寧にこたえてくれた」。

それもソフトを切り替えた時期だっただけに、知延さんは数千の味方を得た気持ちになったという。アトム電器宮前店にとって、ソフトの機能はもちろん、ソフトサポート面でも羅針盤は「辛いところに手が届く」存在になっている。

アトム電器宮前店の羅針盤導入後の感想

羅針盤でまず驚いたのはソフトの反応の早さだ。羅針盤はサクサクと画面が切り替わるので、従来のソフトは非常にスローな感じがした。羅針盤の機能は申し分なく、使い心地の良さも大きな魅力だ。

●お客様サポートセンター

メディアネットワークジャパンの「羅針盤」の詳しい内容やソフトに関するご質問は下記までお問い合わせ下さい。

☎050-7516-9577