



若手社員の戦力化に貢献 VPN活用し来年にも支店

EFS加盟以降、順調に売り上げを拡大しているのが「エイデン かしの中川店」。大型店価格で顧客を呼び戻し、オール電化／リフォーム需要にもつなげている。経営情報システム「羅針盤」の導入も若手従業員の戦力化に大きく貢献。来年中にも羅針盤のインターネットVPNを活用し、待望の支店オープンを目指す。



EFS加盟後は 順調に売上げを拡大

05年4月発足のEFS(エイデン・ファミリー・ショップ)に加盟したのが08年4月、年商を加盟前の約1.5倍に伸ばしたのがエイデン かしの中川店(岐阜県大垣市中川町)だ。

EFSの特徴は直営店(500坪-3,000坪)をコアに、10坪-30坪クラスのFC店を展開するドミナント戦略にある。同店はEFSに加盟して、東海地区の家電量販店では圧倒的な知名度を誇る「エイデン」価格や品ぞろえ、会員カードのほか、エイデンと同じ販促ツールが使えるというメリットを生かし、09年度の売り上げは1億円を突破した。

系列ショップからエイデンに鞍替えした大きな理由は、「量販店に流れたお客を取り戻すこと」(菓子野福太郎代表)。それには、エイデンと同じレベルの価格設定が不可欠の要素だった。加盟後の顧客数はピーク時の1,500世帯までに回復させたという。

「42V型の薄型テレビで6、7万円の価格差があれば得意客でも離れてしまう。顧客が離れてしまえば、地域店のメリットを生かしたビジネスが難しくなる」。菓子野代表が考えていた地域店ビジネスとはオール電化やリフォームの取り組みだ。今年に入ってエコキュートは月3台ペースで販売し、この5月には300万円のキッチンリフォームと150万円のバスリフォームなどの案件をこな



エイデン
かしの中川店
菓子野 福太郎 代表

所在地	岐阜県大垣市
年商	1億円
粗利率	35%
店舗	15坪
顧客数	1,500世帯
従業員	7人(女性パート1人含む)
系列	EFS(エイデン・ファミリー・ショップ)

した。大型店の価格メリットを武器に、顧客離れを防ぎ、得意客や馴染み客にオール電化を提案した成果だ。

オール電化の販促活動は商品の配送や設置、修理サービス活動など、日常の発生業務の合間に提案するというパターン。何も特別な販促を仕掛けていないというわけではないが、毎月定期的に配布している「チラシ」(写真参照)や名刺大のシール(写真参照)が顧客との接点を強めている。

オール電化／リフォームの売り上げ構成比は30%(09年度実績)。薄型テレビ特需が終えんする2011年以降は50%以上を狙っている。

この分野の売り上げを伸ばそうと、菓子野代表が力を注いでいるのが若手従業員の採用だ。地元ハローワークに募集したところ、多くの希望者が集まり30代前半の若手1人の採用を決定した。雇用情勢が悪化していることも手伝って優秀な人材を採用できたという。EFS加盟後はオール電化／リフォーム分野の強化策として、トータル2人の従業員を採用した。

関連資格の取得にも積極的だ。従業員に勧め

ているのが、「第二種電気工事士」や「給水装置工事主任技術者」、「ガス可とう管接続工事監督者」、「管工事施工管理技士」など。現在のところ3人が「第二種電気工事士」資格を取得。「各メンバーが毎年1つずつ資格を取得してくれば…」と菓子野代表。

旧システムのデータを新システムに完全移行

一方、EFS加盟に伴って大きな課題点となったのが顧客データの移行である。従来のシステムが使えなくなるので、新システムにデータを移行する必要があったからだ。

新システムはメディアネットワークジャパン(東京都北区、澤田国治社長)の「羅針盤」を採用したが、旧システムに登録しているデータを、すべて新システムに移し替えてくれることが決め手となった。現在は、羅針盤とエイデンのPOPシステムを自在に使って効率的な情報ネットワークを構築している。



▲エイデンのPOSシステム

羅針盤の効果は導入後まもなく現れた。同店の従業員の年齢は30代前半と、ほかの地域店に比べると非常に若いのが特徴。だが、新人社員が中心なので、菓子野代表が頭を痛めていたのがお客からのサービスコールだ。

同店は創業30年以上の地元でも有数の老舗店である。古くからの付き合いのお客は町名と名字だけしか告げなかったり、名字しか告げないお客もいる。電話ではどこの誰なのか、新人社員では判別がつかないお客が少なくなかったのだ。

その難題を一発で解決したのが羅針盤の



▲「羅針盤」は店内と事務所の2台のパソコンでフル活用

「CTI(コンピューター・テレフォニー・インテグレーション)機能」。CTI機能は電話のベルが鳴る直前に、羅針盤に登録されているお客の住所、氏名、購入家電品(購入年月日や型番など)、サービス履歴などの「顧客データ」がパソコンに表示される仕組み。新人社員はパソコン画面を見ながら適切に対応できるというわけだ。

お客から依頼された業務は羅針盤の約束事項やメモ機能などに入力する。その顧客データをプリントアウトすれば、お客の顔写真や住所などの基本データが一覧できるので、お客宅を探すことなくスムーズに訪問できる。

羅針盤の「R(最新購入日)F(累計購買回数)M(累計購買金額)機能」も活用している。最近では買い替え期を迎えているテレビやエアコンの見込み客、エアコンのフィルター交換客のチェックに活用し、大きな成果を修めたという。

さて、EFS加盟以降、積極的な人材投資を行ってきた菓子野代表だが、次なる一手は店舗投資。来年中にも支店を開設する計画だという。

そこで、大きな期待を寄せているのが「羅針盤」のインターネットVPN(Virtual Private Network)を使ったシステムである。これはインターネット回線をオープンではなく、プライベートな専用回線として利用し、情報を共有化できるもの。

本・支店間で顧客や商品、売り上げ、売り掛け、営業日報などの経営データを共有できる画期的なシステムだ。「インターネットVPNが使えなかったら支店開設は遠い先の話になっていたかもしれない」と菓子野代表は話している。

電器のコンビニショップ
エイデンは 近くて、安くて、便利なお店です。

量販店のよさ
大型家電専門店エイデンとの業務提携により「大型店と同じ価格」と「きめこまかなサービス」をお届けします。

地域店のよさ
エイデンかしの中川店は、買っただけじゃなく、アフターサービスも安心です。

1 エイデン大型店と同じ価格!
いえいえ、ご安心ください。エイデンとの業務提携によりエイデン大型店と同じ価格で商品をお届けします。

2 全メーカー全商品取り扱い
大型店のような品揃えはありませんが、全メーカー・全商品取り扱っています。お電話一本でお取り寄せ、そして配達・設置までいたします。

3 エイデンの5年間長期保証
もちろん、年間1,029円(税込)で5年間にわたり何品でも保証いたします。

エイデンかしの中川店
大垣市中川町1-14-3 TEL: 0575-22-1111 定休日: 毎週水曜日 営業時間: 9:00~19:30

▲エイデンのチラシ

「やることお任せします!」
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
- 住宅設備工事
- 電気工事
- IHクッキングヒーター
- エコキュート
- 石油ボイラー
- 水道工事 などなど…

エイデンかしの中川店
お気軽にお電話下さい。

▲冷蔵庫などに張ってもらう名刺大のシール



▲電器のコンビニを目指す「かしの中川店」