



ノウハウ 最前線

セミナー見込み客を
羅針盤で管理



家電量販店が真似できない ネットワーク提案を極める

兵庫県神戸市に立地する甲南クレセントは、デジタルAV機器のネットワーク提案を得意とする。昨年11月に行った店舗改装も、これからのネットワークビジネスを意識した店づくりにした。使い方や楽しさを伝える「商品セミナー」はお客で賑わい、そこで獲得する見込み客を「羅針盤」できめ細かく管理して商売につなげる。



甲南クレセント
岡 清孝 社長

所在地	兵庫県神戸市東灘区
年商	8,000万円
粗利率	37%
店舗	60坪
顧客数	1,400世帯(稼働1,000世帯)
従業員	4人
系列	混売

今年創業60周年を迎える「甲南クレセント」は、神戸市東灘区に立地する混売スタイルの地域店だ。年商は8,000万円、粗利益率は37%と高い。2世経営者の岡清孝社長を含む従業員2人、パート2人の計4人体制で、1,400世帯をフォローしている。

そんな同店は、昨年11月に60坪の店舗をリニューアルオープンした。店舗を100%活用するために、それまで半ば物置きと化していた店内を一新。通りに面する個所を全面ガラス張りにして、外から店内の様子がよく見えるようにしたのだ。

通りから見えるスペースの展示も工夫した。アイテム数を極力絞って、デジタルAV商品や生活家電品の中でも、パッと目を引くデザイン性の高い商品や、最新の4Kテレビなどに絞り込むようにした。

スッキリと小ぎれいな店内の様子が外から見えることは、お客が来店する際の心理的不安を取り除く。

同店はソニーの特約店でもあるため、ソニー商品の修理依頼や相談などで、20代や30代の若い新規客もふらっと訪れる。気軽に入りやすい店に改装した効果は、月3件ペースで新規客が増えているという数字にも表れている。また、店売りによる売り上げも、従来より2割ほどアップしたという。



◀無線LANで店内のネットワーク家電をつなぎ、お客の前で実演してみせる手法をとる。ネットワーク家電を知らないお客ほどその感動は大きいという



店のデジタル家電を すべて無線LANで接続

来店しやすい店舗づくりで集客力を高めた一方、同店がお客との接点としてコンスタントに開催しているのが、本誌を見て参考にしたという「商品セミナー」だ。岡社長は、特にネットワークでつながる家電の提案を得意としているので、これらの商品をうまくからめて、お客に「商品の使い方・楽しみ方講座」を開いているのだ。訴求する商品は、パソコンやタブレット、スマートフォン、テレビやオーディオ、ゲーム、デジカメなど、幅広い「デジタルネットワーク家電」である。

特に、タブレットやスマートフォンなどは、ネットワーク家電の要となるが、一方で高齢のお客ほどどのように使えば良いのか分からない場合が多い。

岡社長はこの点に注目した。店内にあるネットワーク家電をすべて無線LANでつながるようにして、スマートフォンと家電がつながる世界を、実際に店で体感してもらいながら説明できるようにしたのだ。

例えば、手元からスマートフォンを取り出し、手持ちの写真データをパソコンに送信して映し出す。あるいは、タブレットに保存してある動画を大画面テレビで見る。すると、お客は

甲南クレセント 体験セミナー はじめての4Kテレビ・タブレットセミナー

～話題の4Kテレビを体験～

TVとタブレットがつながる楽しみ方提案
ここまで進化した高画質・高音質を体感!

参加
募集中!



皆様
日頃は当店をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
この度、当店にて「はじめての4KTVセミナー」を開催
させていただきます。
ぜひ、この機会に最新の4Kテレビを視聴していただき
4Kテレビの魅力をご体験いただければと思います。

4Kってなんだろう?



タブレットとつながる?



音質はどうだろう?



お客様のデジカメで撮影された画像がありましたら、4Kテレビで見比べてみませんか?
大画面高画質でご体感ください。

日時:6月15日(土) 14:00~15:30(1回のみ)
6月16日(日) ①10:00~11:30②13:30~15:00

新しい電化製品をご提供する専門店
株式会社 甲南クレセント
〒658-0084
神戸市東灘区甲南町 1-1-1
TEL:078-451-1111 FAX:078-451-1111
E-MAIL: info@amin-kuresento.com



▲自店で開催する「商品セミナー」はチラシでも案内する

魔法のような動作をはじめて目の当たりにして、ネットワーク家電に強い関心を持つという。

その際「スマートフォンの小さい画面だと家族やお友達と一緒に見るのがつらいですよ。そんなときでも簡単な操作だけで大画面で楽しめるんです。そこで必要な機種がコレとコレ」といった具合に勧める。

ネットワーク家電を提案するメリットは、使い方を説明しながら関連する商品をまとめて購入してもらえる可能性が高いことにある。さらにセットアップ料金をいただくことで、高い粗利益につながる。同店の粗利率が37%と高いのはこのためである。

そして、ここが一番肝心なのだが、このようなネットワークビジネスは、売り場ごとの横の連携がまったくない家電量販店には絶対に真似のできないスタイルであるということだ。だからお客は甲南クレセントを頼りにするのだ。

セミナー1回当たりに集まるお客は3組と少なめだが、このうち1組はセミナー終了後に、



▲入り口近くに設置したデスクでセミナーを行う。通行人が興味を持ち様子をうかがうことも

タブレットやテレビ、無線LANルーターなどをまとめて購入してくれるケースが少なくない。希望するお客には、実機を2~3日貸し出すサービスも行っている。成約率を高めるための、ちょっとしたサービスである。

「ネットワーク家電の提案は、なんだか“難しそう”と感じているお客のイメージをどのようにして“楽しそう”に変えるかがポイント。うまく伝われば、高齢のお客ほど購入に前向きになる」と、岡社長は手ごたえを感じている。

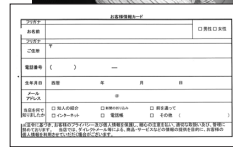
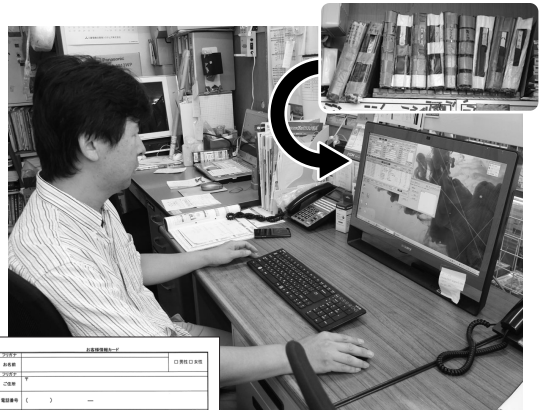


保有履歴をチェックして セミナーを案内する

店舗のリニューアルとネットワーク提案で、うまく軌道に乗った甲南クレセントであるが、それには顧客の情報を詳細に把握して適切な提案を行うDBM(データ・ベース・マーケティング)も欠かせなかった。

岡社長は、これまで分厚い紙の顧客台帳だけを頼りに1,400世帯を管理していたが、お客の取り引き内容すべてを把握できていなかった。また、従業員と情報を共有できないことも、紙ベースの顧客管理に限界を感じていた。

そこで岡社長が目にしたのが、メディアネットワークジャパン(東京都北区・03-3906-3561)



▲紙ベースだった台帳を羅針盤で管理。現在は「お客様カード」をもとに入力する

の経営情報販売管理システム「羅針盤総合管理Pro」だ。羅針盤は、さまざまな角度から顧客情報を管理して、地域密着型ビジネスを展開する電器店経営に最適なソフトである。

同店では、12年3月に羅針盤をパソコン3台に導入した。岡社長が羅針盤を導入してまず驚いたのが、顧客データを詳細に管理できる項目数の多さと、それらの情報を従業員全員で共有できたことだった。

同店では、来店したお客に対して「お客様カード」を記入してもらうことを実践している。これを後で羅針盤に入力することで、従業員全員がその日来店したお客の最新情報を共有できる。

先述した商品セミナーの見込み客も、羅針盤で管理している全顧客データを対象に、多重検索で抽出している。

「このお客はネットワーク家電に興味がありそうだ。テレビを購入して10年経過しているので、タブレットとセット提案してみよう」といった具合に、個々のお客に合わせた個別提案がスムーズに、しかも誰にでも行えるようになったのだ。

得意のネットワーク家電の提案と羅針盤のDBMでリニューアルした甲南クレセントの岡社長は、さらなる経営の発展に情熱を注ぐ。