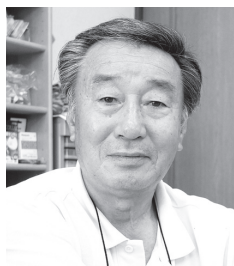




## 簡単なパソコンサポートから 困りごと対応しリフォームへ

広島県福山市の今津町という地で、20年前から経営を続けている「フジモトデンキ」。厳しい家電市場の中、売り上げの落ち込みをカバーするため、パソコン修理業務などでお客との接点を維持している。一方で、顧客管理ソフト「羅針盤」を活用して上得意客を抽出。家電販売やリフォーム提案を柔軟に行う。



フジモトデンキ  
藤本 芳達 社長

所在地	広島県福山市
年商	約3,000万円
粗利率	約35%
店舗	16坪
顧客数	600世帯(稼働300世帯)
従業員	3人
系列	パナソニック

「11年のアナログ停波後、家電業界と販売店の現状は厳しいものがある。しかし、後継の息子が頑張ってくれるので、それだけでも店に活気生まれる。お客さんも活気のある店なら今後も利用したいと思ってくれるだろう」。

広島県福山市今津町に店を構える「フジモトデンキ」は、20年前に藤本芳達社長が同地で創業した地域店だ。その3年後には息子の裕司さんが就業して、社長の奥さまと3人体制で店を切り盛りしている。冒頭のコメントは、藤本社長が地域店の現状と後継者の大切さについて語ってくれたものだ。

今年度は消費増税による反動減に苦しめられる地域店が多い中、同店は顧客との接点の維持に努めて踏ん張っている。そんな同店の活動を追った。



### 積極的に修理案件を 引き受け接点増加

「ウチは修理や施工など技術力の高さを売りにしているが、チラシなどでダイレクトにお客に伝わらないのが悩ましいところ。そこで、家電や配線の修理業務や換球作業を地道にこなしながら店の認知度を高めている」と藤本社長は日頃の活動について語った。

普段は修理業務や派生業務をメインにお

● 図 フジモトデンキの店内



客宅を回り、状況を見て柔軟に家電の買い替え提案やリフォーム提案を行っているという。もちろんその際は出張料を取り、粗利の取りっぱぐれも防ぐ。

また、同店の修理業務で特に引き合いが強いのが、パソコン関連の修理やトラブルシューティングだという。パソコンに関する業務は、主に裕司さんが担当している。

裕司さんに話を聞くと、「パソコン関連のサポートは、出張料さえしっかりといただければ粗利の確保がそれほど難しい業務ではない」と説明する。というのも、自店が抱える顧客の大半はシニア客。現在主流の情報家電（スマホ連動の家電など）やパソコンの使い方について、詳しくない人がほとんどである。

お困りごとの大半は、「保存したデータがパソコン内のどこにあるのかわからなくなってしまった」「吸気口にほこりが詰まって動作しない」「プリンターの接続方法が分からない」といった入門的なものだ。ほとんどの案件が、自店でこなせる程度のトラブル内容である。

こういった問い合わせが同店には、新規・既存客を合わせて毎月50件ほど舞い込む。そうしたお客宅に出張してお困りごとを解決すれば、信頼・信用が高まるだけでなく、新しい家電の提案も行えるというわけだ。

そして、これらの地道な活動は、年4回開催される個展の来場率にも表れている。毎回600世帯へ向けて案内を出し、そのうち約60世帯のお客が来場してくれる。来場率は10%前後で、売り上げは前後売りを合わせて300～500万円前後になる。

イベントでお客を呼び込むことが苦手な店が多い中、同店は個展で健闘している。日々の活動を通じて、お客とよくコミュニケーションをとっている成果かもしれない。

「私は施工などが終わったらさっさと引き上げる性格だが、息子は長く現場に残ってお客さんと話をしている。そういった目に見えないことも、個展に来場していただける成果につながっているのかもしれない」と、藤本社長は目を細める。



◀ パナソニックの「特選カタログ」の一部を抜粋してチラシに反映。一方、羅針盤へ日々の業務を入力して販促につなげている

だ。修理・施工情報を詳細に入力しておくことで、後々のクレーム防止や高い顧客満足度につながる狙いがある。

クレーム防止は、自店がしっかり施工している証拠となる情報を記録しておく。もちろんポイント、ポイントでお客にしっかり説明することは大前提だが、不具合を指摘された時も、自店に瑕疵（かし）がなければしっかり説明できる。また、これらの情報を駆使してアフターサービスに活用すれば、「ウチのことをよく分かってくれる電器屋さん」として顧客満足度の高い営業が行えるのだ。

一方で、羅針盤で自店の顧客を洗い出した際、客単価が高く、自店をよく利用してくれるお客ほどテレビを購入してくれていたことが判明した。テレビ購入客こそが、同店の上得意客だったというわけだ。

そこで発揮したのが、羅針盤の「条件検索」機能だ。これまでに蓄積したデータの中から、希望する条件をいつでも自由に入力し抽出できる。その抽出結果を、顧客へ送るDM用のタックシールとして印刷することもワンタッチで可能だ。羅針盤によって、貴重なデータをどのように生かし、活用し売上に繋げるか。丁寧な顧客接点維持活動と羅針盤で、フジモトデンキの戦略は確実に実を結んでいる。

羅針盤の活用で 上得意客を抽出

さて、これらの活動を支えるために、顧客情報をしっかり管理して販促に生かしている。同店が活用しているのが、メディアネットワークジャパン（東京都北区・03-3906-3561）の経営情報販売管理システム「羅針盤総合管理Pro」である。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サポートする地域店経営に最適なソフトだ。顧客情報の重要性を以前から意識していた社長が、13年春に導入に踏み切った。

「羅針盤は、顧客情報をたくさん入力でき、かつそれがパソコン画面で見やすく表示されるのが魅力。多くの情報を羅針盤に入力すれば、それだけ精度の高い提案が行える」と藤本社長も太鼓判を押す。

同店が主に重視しているのが、これまでに実施した修理やリフォームに関する顧客情報