

ついに大幅バージョンアップ! 次世代を見越した業務支援ツール

家電販売店向けの顧客総合販売管理ソフト 「羅針盤」の機能

「お客宅を訪問しきれない」は 「訪問カード」でお悩み解決



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」は、顧客情報をあらゆる角度から管理・分析して、データベースマーケティング(DBM)を実践するための地域店経営に特化したソフトだ。

前回・前々回から紹介している羅針盤のバージョンアップ情報を今回も深掘りしてお伝えしよう。羅針盤は、新たにバージョンアップを果たしたことで、さまざまな機能の使い勝手が向上し、見やすさや一覧性もアップしている。今回は、新たに追加された「お得意様カード」作成機能や情報のメンテナンス機能について見ていこう。

ここがポイント!

- 「お得意様カード」が作成できる機能が追加
- メンテナンスツールも充実のバージョンアップ
- DM送付リストの作成で顧客の反応も管理

ようなツールを持って何うだろうか。商品のカタログやアプローチブック、見積書などのほか、訪問先の顧客情報も持って行っているだろうか。顧客情報とは、氏名や住所、電話番号、直近の店とのやりとり、家電の保有情報などだ。

「大丈夫。お客の情報は大体頭の中に入っている」と答える営業マンも少なくないだろう。しかし、1日に何件も訪問したり、自分との接点が少ないお客への対応だと、やはり顧客情報を記載したメモなどを持ち合わせていないと心許ないのもまた事実だ。

そのため地域店の中には、お客の情報をメモした独自の「訪問カード」を作成して、お客宅を訪れる際の参考にしてしている店もある。

羅針盤は、この訪問カードに着目し、「お得意様カード」の作成機能を新たに追加した。顧客情報をA4一枚の紙に凝縮して、携帯性に優れた訪問カードを簡単に作ることができ

登録顧客情報が 1枚の紙に凝縮

自店のお客の家に訪問する際、読者はどの

る機能だ。

作成手順は、至極簡単である。あらかじめ登録してある顧客情報画面(顧客マスター)を開き、「印刷」項目内にある「訪問カード」ボタンをクリックするだけ。すると該当するお客の「お得意様カード」が印刷されるという仕組みだ。

この「お得意様カード」に記載されている情報量にも注目だ。住所、氏名、電話番号、年齢のほか家族情報(家族の氏名、続柄、趣味な

●図1 「お得意様カード」を作成できる

●図1 「お得意様カード」を作成できる

1 訪問巡回No. 2 印刷

お得意様カード

顧客名 山田 正樹

住所 埼玉県川口市清水町3-6

電話番号 048-555-XXXX

その場でメモできるフリースペース

3 家族情報

氏名	性別	生年月日(年齢)	住所	職業	訪問履歴	備考
山田 孝子	妻	1955/09/25	59	専業主婦		
山田 美鈴	長女	1978/11/18	35	主婦		

4 商品履歴 (2/27)

商品名	品番	メーカー	品名	購入日	単価	数量	税込金額	担当者
健康器具	SS3061	敷布用シングル	その他	2014/05/21	59,111	1	63,840	佐藤 時雄
健康器具	P2995	アフレアロー	その他	2014/05/21	14,000	1	15,120	佐藤 時雄
健康器具	DS-1107-C	ペナック	その他	2014/02/08	4,132	1	4,332	時田 雅子
健康器具	SK30	その他	その他	2013/12/18	2,988	1	2,988	上野 正志
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/12/09	8,167	1	8,167	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/12/09	500	1	500	上野 正志
健康器具	MC-144A-A	ペナック	その他	2013/10/22	14,282	1	14,282	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/09/21	9,720	1	9,720	上野 正志
健康器具	PC-5198-SB1	NBC	その他	2013/07/27	82,647	1	82,647	本郷 健二
健康器具	BP-EP330-K	ペナック	その他	2013/07/15	500	1	500	時田 雅子
健康器具	台所用小物	ペナック/N-111A70	その他	2013/06/26	840	1	840	時田 雅子
健康器具	PC-5198-SB1	NBC	その他	2013/06/01	43,167	1	43,167	時田 雅子
健康器具	DK-200-2FW	その他	その他	2013/05/30	14,871	1	14,871	時田 雅子
健康器具	C3034	カナル(プラグ)	その他	2013/05/22	4,666	1	4,666	時田 雅子
健康器具	K3-FMS108L	ペナック	その他	2013/05/09	2,975	1	2,975	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/04/16	8,300	1	8,300	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/03/18	274	4	1,096	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/03/18	274	4	1,096	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/03/18	21,155	1	21,155	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2013/03/18	5,480	1	5,480	時田 雅子
健康器具	ES-1230-S	ペナック	その他	2012/12/22	124	2	248	上野 正志
健康器具	MS-C2V282-W	三菱	その他	2012/12/18	123,666	1	123,666	時田 雅子

5 最新取引履歴 (2/2)

品番	取引年月日	販売数量	仕入数量	仕入単価	仕入総額
健康器具	2014/05/21	1	1	54,859	54,859
健康器具	2014/05/21	1	1	14,000	14,000

6 営業約束事項

日付	内容	担当者
2014/01/06	商品設置	佐藤 時雄
2014/03/09	親戚旅行	息子さんと参加希望
2014/03/11	とても喜んで頂いた。	息子さんと参加希望

1 訪問巡回No.
訪問するエリアやタイミングなどによって独自のルールの通番を書き込める。入力数は「3ケタ-4ケタ-3ケタ-2ケタ」

2 取引状況
適度に暗号化された取引状況を表示。万一ほかの人に見られても安心

3 家族情報
当該顧客の家族構成や情報が表示できる

4 保有情報
全保有履歴の中から最近の案件順や商品順に表示できる

5 最新取引履歴
入金状況など直近の取引引き内容が分かる

6 営業約束事項
「営業約束事項/営業情報」で入力した情報が反映される。電話でのやりとりを登録しておく

ど)といった基本的な項目はもちろん、直近の保有履歴、取引(入金や見積書作成など)履歴も表示される。

もちろん、その場でメモとして記入できるようフリースペースを設けているほか、現金掛額や累計売上額などの取引状況もお客にわからない程度に暗号化して表示される。

これだけの情報量を瞬時にアウトプットできるのであれば、事前に顧客情報を調べたりとりまとめなくても、素早い訪問への準備が可能となるだろう。

また、効率よくお客宅を訪問できるように独自の「訪問順路ナンバー」欄を設けているのもポイント。訪問するエリアや時期などルール化して番号を書き込めば、訪問順すらも完璧にデータで管理できる。

これで羅針盤ユーザーは「お客宅を訪問しきれない」といった悩みから解放されるはずだ。その使い勝手の良さは、実際に羅針盤を導入したりバージョンアップして実感してほしい。

情報の一括追加でDM送付リストを管理

羅針盤は、顧客情報のメンテナンスについても機能をバージョンアップしている。そのひとつが「顧客情報の一括変更および営業明細の一括追加」機能である。まずは「一括変更」について説明しよう。

データベースが膨らんでくると、どうしても苦心してしまうのが「項目の変更」だ。具体的に言うと、「あるエリアを担当していた営業マンが辞めてしまい、代わりに営業マンに引き継ぐ際にデータを一括変更しなければならなくなった」や「商圏内で市町村合併が行われ、住所の改訂が必要になった」などである。

●図2 顧客情報の「一括変更」と「一括追加」

顧客情報一括変更

顧客情報一括変更内容 該当件数=31

変更項目 DM不要

変更内容 チェック有り

顧客番号	顧客名	変更前	変更後	変更実施
15	田中 エミコ	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
16	富永 高司	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
17	萩原 美津男	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
18	増田 実	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
19	茂木 利徳	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
20	吉田 力	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
21	茂木 公雄	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
22	山田 芳夫	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
23	宮崎 威	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
24	島田 恒夫	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
25	田島 正之	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
26	藤島 祐治	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
27	小島 茂	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
28	山本 作三郎	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
29	石浜 秀夫	チェック有り	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
30	竹内 田鶴子	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
31	大木 悦	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
32	秋山 三雄	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>
33	松井 俊朗	チェック無し	チェック有り	<input checked="" type="checkbox"/>

1 変更項目を選択
2 変更したい内容を選択。項目を右クリックしてクリアできる
3 変更内容を選択すると、変更前と変更後の内容が表示される

営業明細の一括追加

追加したい内容を入力する

チェックボックスをクリックして追加したい内容を確認する

「一括追加ボタン」をクリックして完了

一般的な顧客管理ソフトであれば、住所などの変更は一括で行えるかもしれないが、その際変更するデータを検索して絞り込むといった手間が掛かっていた。しかしそこは地域電器店に特化した顧客情報ソフト。変更したい項目を、変更前と変更後の2項目から指定するだけで簡単に一括変更できるのだ。

また、変更できる項目も実に多彩である。「部門」「扱店」「担当者」といった項目のほか、「紹介者」や「DM不要」「金融機関名」など全36項目にもわたる。

特に「DM不要」は、店から出したDM(ダイレクトメール)について、DMを不要と希望したお客を次回以降検索対象にしないためのもの。DMを送る際の重要な参考データとなるので、DM送付リストを作成する際に重要するだろう。

さて、「一括追加」に関しては便利な使い方があるので紹介したい。例えば、ある店がRFM分析を掛けて、1年間で10万円以上自

店で購入してくれたお客のみを絞り込み、自店開催の「感謝祭」に招待したいとする。

その際、絞り込んだ顧客リストを対象に「招待状送付」という項目(『営業約束事項』に追加)を作成して、これを対象リストへ一括追加するのだ。

次に、この顧客リストの中から、感謝祭に会場してくれたお客に対してサンキューレターを送付する。その場合は、会場しなかったお客に「DM不要」のチェックをつけて「一括変更」、会場客に対しては「サンキューレター送付」という営業約束事項を作成して一括追加する。

こうすることで、自店で開催したイベントの成果や反応もデータとして管理することができるのである。

完全新生した羅針盤は、地域店の「攻めの営業」をバックアップする。逆風吹き荒れる家電業界でも迷うことなく、経営の指標として未来を照らしてくれるだろう。