

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

# 顧客特性の把握が勝敗を分かつ「条件検索」使い顧客を囲い込む



### ここがポイント!

- 電器屋経営に特化した顧客管理ツールとしてより便利に
- 文字サイズが大きく、見やすくなった
- 増える顧客関連データをフォルダで管理できる

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、情報システムを応用して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、顧客と長期的な関係を築く「一生顧客づくり」、いわゆるCRM(Customer Relationship Management)を構築できる地域店経営に特化したソフトだ。

数号にわたってお伝えしてきた羅針盤のバージョンアップ情報も今回がついに最終回となる。いまいちど羅針盤の魅力をひも解きつつ、これまで紹介できなかった残りの特筆すべき新機能も紹介しよう。

### 顧客囲い込みの必携ツール

顧客管理ソフトの重要性を読者はどこまで

理解しているだろうか。あらためて確認しておきたい。

顧客管理では、CRMという考え方が重要になってくる。PCなどで運用されるシステムが「CRMシステム」などと呼称される。簡単に言えば、顧客との関係を維持、管理するツールというわけである。

中でも、「市場占有率(シェア)」の拡大や縮小ではなく、お客一人ひとりの生涯の付加価値(顧客単価)を高めることがもっとも重視される。ひとりのお客から何回も継続して商品を購入してもらう「一生顧客化」が大事だ。

そのためCRMシステムでは、お客の「属性(顧客情報)」や「購入/保有履歴」などのデータベースが非常に大事な役割を果たすことになる。

つまり、店が販売する商品を「いつ」「誰が」「何を」「何個」「いくら」で買ってくれたのか。これらに関連する情報を収集・分析すること

で、長期的な顧客接点の維持や満足度を高めるといふ概念である。

近年では、さまざまな会社がこの顧客管理ツールを活用しているが、家電業界も例に漏れず、多くの家電店が何らかのシステムを導入している。



### 使い勝手が抜群 CTIとRFM分析

その中において、地域電器店経営に特化し、上記のように電器店の活動に必要な機能をすべて盛り込んでいるのが、羅針盤というわけである。羅針盤はほかの管理ソフトにはない独自の機能を備えている。CRM構築のほか、まず搭載している「CTI」機能の使い勝手の良さが挙げられる。

羅針盤のCTIは、電話コールが鳴る前に電話を掛けてきた相手の情報を自動的に自店の登録顧客情報と照らし合わせ、それと併せて全国の電話番号データベースから情報を呼び出して、瞬時にPC画面に表示する。

豊富に入力できる顧客情報欄(顧客マスター)からは、顧客の属性情報のほか購買/保有履歴、その他関連情報を管理でき、これらをお客からのコールにひもづけて当該顧客情報をPC画面に表示することが可能である。

さらに、住所情報は地図データ(Googleマップ)と連動する。電話が掛かってくると、羅針盤が顧客情報と関連させて地図も同時に表示させるといった、一覧性の良さも発揮している。

当然ながら、これらの情報は単に閲覧するだけのものではなく、顧客の購買行動・購買履歴から、優良顧客のセグメンテーションなどを行う顧客分析手法「RFM分析」にも活用される。

RFM分析とは、「R(recency:最新購買

### ● 図 羅針盤の新機能

#### ■ トップ画面の背景画像が変更



- ・ [ログアウト] ボタンとメディアネットワークジャパンのホームページリンクボタンも追加された
- ・ [ログアウト] ボタンは、ログインIDの切り替え時に押す。従業員で作業交代する時などに便利な機能
- ・ [ログアウト] ボタンを押した際、作業者を切り替えたいなら、ユーザー名(ID)とパスワードを入力して再ログインする。中止ボタンを押すと羅針盤が終了する

日)]=いつ買ったか、「F(frequency:累計購買回数)]=どのくらいの頻度で買っているか、「M(monetary:累計購買金額)]=いくら使っているか、をそれぞれの項目をクロスさせながら解析する方法である。

羅針盤の本分はここにあり、自店が抱える顧客の特性を深く把握することができる。地域店にとってまさに「伝家の宝刀」となり得る大事な分析情報だ。

逆風の家電業界にありながら、高年商・高粗利を獲得している地域店が全国には多く存在している。これらの有力ショップに共通しているのは、羅針盤などの顧客管理ソフトを十二分に使いこなし、地域と自店の顧客特性を深く知り、商圏内での存在感を高めていることにほかならない。

さて、次ページではまだまだ紹介しきれなかった羅針盤の新機能についてフィーチャーしてみたい。

