

「羅針盤」の魅力を探る

電器店経営情報総合管理システム

「羅針盤」の魅力を探る

すべての機能がユーザーを満足させ、リンクし合うオールマイティソフト

「羅針盤」のユーザーは、さまざまに「羅針盤」を活用している。「羅針盤」は将来を見越して、きわめて大きな容量の中に、最新のさまざまな次世代機能を、ふんだんに盛り込んでいる。導入後すべてのユーザーが、その機能の大半を使いこなしているかという点、そうではない。ところが、どのユーザーも満足して「羅針盤」を活用している。「羅針盤」に盛り込まれた、どの機能も、ひとつひとつがユーザーを満足させるからに他ならない。その魅力を、号を追ってまとめ、紹介していく。「羅針盤」のホームページは画面上で機能を詳細（一部は省く）に体験できる。

今、専門電器店の経営は、データベースマーケティングなくして成り立たない。一人一人の顧客が、いつ、何を買ってくれたか、どんなものを欲しがっているかをデータベースマーケティングで絞り込んで、完全にヒット率の高いマーケティングをしていかなければならない。それは、経営規模の大小を問わず、必要とされる。



メディア・ネットワーク・ジャパンのホームページ  
<http://www.mnj2000.com/index.html>

1人の顧客は名前、住所、家族構成に始まって様々な情報を持っている。情報を元に適切な商品を勧めるために、各メーカーの商品情報も必要となる。商談が決まると、購入履歴などが顧客データに増え、仕入れのための発注をして買い掛けが生じる。クレジット契約なら月末に入金するクレジット会社からの入金も管理されなければならない。



「羅針盤」を頼りにDBMを展開する電器店

経営は成り立たない」というバランス経営の鉄則に沿って、財務管理の思考に基づいて経営の入り口から出口までトータルに網羅している。電話受信コールセンター機能搭載で顧客から、販売、商品・仕入買掛管理やRFM分析など各種分析機能が搭載されたオールマイティの、総合管理ソフトだ。

データベースマーケティングに必要とされる機能がすべて網羅され、しかもそれらの機能がリンクされている。

データベースマーケティングの基盤は、町の電器店でも大手量販店であるとうと、その手法は同じである。

## 「羅針盤」の魅力を探る



例えて、財務管理の手法で言えば、青色申告の電器店でも、売り上げ数千億円の量販店であろうと、発生する仕訳の8要素を計上することで財務管理は成り立っている。

データベースマーケティングも同じ。日々、発生する顧客や商品のデータや情報を入力することで「羅針盤」によるデータベースマーケティングは成り立つ。システムは、必要とされる項目・要素を有機的に連動させて的確な情報をもたらし、効果的なワン・to・ワン・マーケティングを実現できる。

### 自店に合わせたメニュー選択

「羅針盤」は導入店が、自店の狙いに応じて選びやすいようにメニューが用意されている。

CTI（コンピュータ・テレフォニー・インターネット）サーバー機能を搭載した「羅針盤Proシリーズ」、CTIサーバー機能とPOS（販売時点管理システム）レジ機能を搭載した「Pro・POSシリーズ」。

「羅針盤Pro」シリーズは全国約4千万件の電話帳データベースが活用できる。特に新規客への対応や新たな顧客マスターを作る時に便利な点で、「羅針盤Proシリーズ」は特にお勧めだ。

「羅針盤Proシリーズ」と「Pro・POSシリーズ」にはスタンドアロン版と簡易LAN版がある。簡易LAN版でつなげる端末は10台まで。増設する場合は1台につき、「羅針盤Proシリーズ」が5万円、「Pro・POSシリーズ」が8万円となっている。

### Proシリーズは19万8千円

「羅針盤Proシリーズ」には各々、

「売上管理」と「売上管理」の項目を独自に変更できる「カスタマ」、そして「販売管理」と「総合管理」の4種類がある。

「羅針盤Proシリーズ」のスタンダードアロン版は、「売上管理」が19万8千円、「カスタマ」が24万8千円、「販売管理」と「総合管理」が39万8千円。簡易LAN版は「売上管理」「カスタマ」「総合管理」がスタンダードアロン版より10万円、「販売管理」が同じく5万円高い。

「Pro・POSシリーズ」は「販売管理」「総合管理」ともにスタンダードアロン版は59万8千円、簡易LAN版は69万8千円。

「売上管理」はCTIと顧客データ管理、売上管理が中心。さらに販売・商品・在庫・仕入・買掛・金銭出納まで網羅した総合システムが「販売管理Pro」と「総合管理Pro」。各搭載機能の一部を紹介すると、「顧客関連管理」「社員管理」「店舗管理」「ポイント管理」「クレジット管理」「着信電話で地図表示」「お客様検索」「データ絞込み検索」「売上振替日計表」「日常業務管理予定表・営業日報」「粗利分析・RFM分析・各

種分析」「他ソフトからのデータ変換」機能は各タイプに共通している。

さらに「POP・簡易カタログ作成」「商品管理・入出庫一覧及び在庫管理」「店間商品移動伝票自動管理」「リサイクル商品管理」「自動発注引当管理」「仕入自動買掛帳作成」「セツト商品・取付工事作業明細内容などの一発計上入力テンプレート伝票作成」「保守・修理専用伝票発行」「売上時粗利自動計算機能」「競合店売価管理」「現金卸問屋流通買価管理」などは「羅針盤Proシリーズ」及び「Pro・POSシリーズ」の「販売管理」「総合管理」に搭載されている機能だ。詳しくはその魅力を、号を追ってまとめ、紹介していく。

### CRMを実現するCTI

「羅針盤」は後で紹介する7つのマスターが互いにリンクし、オールマイティの経営支援ソフトを実現しているが、「羅針盤」が動き始める稼働点とも言えるのが、CTI（コンピュータ・テレフォニー・インターネット）。「羅針盤」を使っているユーザーが「とても便利。顧客の対応力が数倍増した」と口を揃えて評価する機能だ。

## 「羅針盤」の魅力を探る

「顧客」志向のCRM（カスタマー・リレーションシップ・マネージメント）の構築が急務とされている。詳細な顧客データベースを元に、個々の顧客とのすべてのやり取りを一元的に管理し、商品の売買から保守サービス、問い合わせやクレームへの対応など、顧客のニーズにきめ細かく、かつ素早く対応することで顧客の利便性と満足度を高め、常連客として囲い込んで収益率の最大限に高めるのがCRM。CTI機能はその心臓部だ

日本で発売されているCTIソフトは大企業向けのものが主流で「羅

顧客登録されていない電話を表示する「ミニCTI」画面

針盤」クラスのCTIシステム機能は300万円から500万円するものが大半だが、「羅針盤」のCTIは、小さな販売店から大企業、個人でも安価で手の届くパッケージソフト。「これは凄い」と評価が高い。

**顧客情報が自動的に画面表示**

「羅針盤」には、あらかじめ全国4千万件の電話番号データが用意されている。「羅針盤CTI」は「ダブルCTIシステム」が特徴だ。かかってきた電話は貴重な商売のチャンスなので「羅針盤」を立ち上げていない時でも対応できるように「ダブル

「ミニCTI」が登録顧客を表示する「ミニ顧客情報」画面

パソコンを起動すると、「羅針盤」を起動しなくても「Mini (ミニ)CTI」が稼働する。着信があると、「顧客情報を登録していない人の場合は約4千万件の電話番号データから、相手の氏名・住所・郵便番号・電話番号を表示する。登録済みの場合はミニ顧客台帳 (氏名・住所・郵便番号・電話番号・FAX番号・メールアドレス) が表示される。

「羅針盤」を起動させると、マスターにあるCTIシステムがミニCTIと交代して着信情報を検索して表示する。

顧客登録してある場合は、顧客台帳と地図、関連情報 (購入履歴・商品保有情報、家族一覧、商品見込み情報、メモ備忘録、顧客との約束事項など) を表示されるので、電話応対をしながら、関連情報を確認して、適切な対応ができる。

顧客登録していない場合、氏名、住所など着信表示情報をそのまま新規顧客マスターへワンクリックするだけで登録できる。いちいち顧客の氏名、住所、電話番号を入力しなくても、氏名に振り仮名をふるだけ。

「羅針盤CTI」は電話番号を入力して、顧客情報を画面に呼び出すこともできる。「顧客マスター」が「地図マップ」と連動しているので顧客の住所で地図が表示される。

**まず「基本メニュー」へ**

「羅針盤」の機能構成を「総合管理」の画面を例に、順を追って紹介しよう。

「信頼と安心のトータル経営管理システム」をタイトルにしたトップ画面には「商品管理・保守管理・リサイクル管理」のリンクボタンを中心に、「顧客管理」「クレジット管理」「競合市場」「売上分析集計」「流通市

顧客登録してある場合は、顧客台帳と地図、関連情報 (購入履歴・商品保有情報、家族一覧、商品見込み情報、メモ備忘録、顧客との約束事項など) を表示されるので、電話応対をしながら、関連情報を確認して、適切な対応ができる。

顧客登録していない場合、氏名、住所など着信表示情報をそのまま新規顧客マスターへワンクリックするだけで登録できる。いちいち顧客の氏名、住所、電話番号を入力しなくても、氏名に振り仮名をふるだけ。

「羅針盤CTI」は電話番号を入力して、顧客情報を画面に呼び出すこともできる。「顧客マスター」が「地図マップ」と連動しているので顧客の住所で地図が表示される。

**まず「基本メニュー」へ**

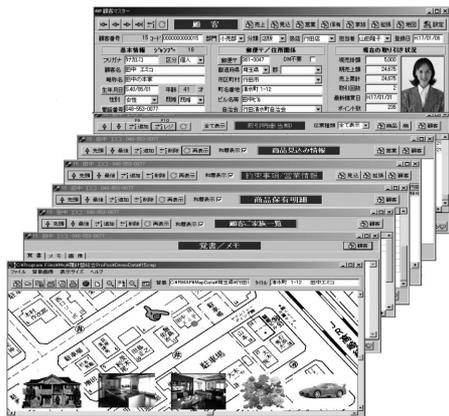
「羅針盤」の機能構成を「総合管理」の画面を例に、順を追って紹介しよう。

「信頼と安心のトータル経営管理システム」をタイトルにしたトップ画面には「商品管理・保守管理・リサイクル管理」のリンクボタンを中心に、「顧客管理」「クレジット管理」「競合市場」「売上分析集計」「流通市

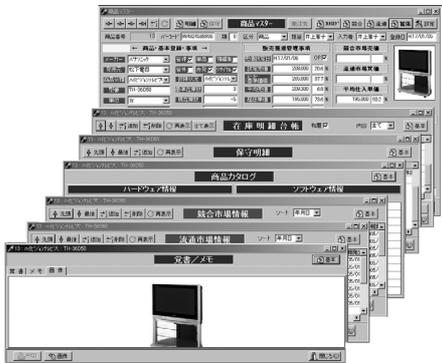
## 「羅針盤」の魅力を探る



基本メニュー画面



顧客マスター一覧表示例



商品マスター一覧表示例

場」「仕入／買掛管理」「発注管理」「在庫管理」「日報」「売上／売掛／ポイント管理」「店舗管理」「社員管理」などのリンクボタンがある。

どのリンクボタンを押しても、「基本メニュー」の画面が現れる。「メニュー」は「基本」のほかに「拡張」「設定」があり、リンクボタンが設けられている。

「基本メニュー」の中には「顧客管理」「売上売掛」「商品管理」「競合流通」「発注仕入」「クレジット管理」「日報」の7つのメニューがある。

### 7つのマスターが互いにリンク

「顧客管理」を開くと、ふたつのマスター、「顧客」と「顧客関連」が現

れる。マスターは、そのほかのメニューの中に「商品マスター」「発注／仕入先」「クレジット」「社員」「店舗」と、合計7つある。この7つのマスターがリンクされ、どのマスターからでも他のマスターに移動できる。

「拡張メニュー」には「マップ」と「POP」「CTI」「出納帳」「ユーティリティ」が、「設定メニュー」には「基本設定」と「環境設定」がある。

「基本設定」の中に「キーコード設定」「商品キーコード」「商品発注キーコード」「売掛開始残高」「買掛開始残高」「テンプレート伝票」の項目名が有る。

商売の命とも言える「商品キーコード」を例として、マスターがリンクしている様子を見てみよう。

「商品キーコード」はメーカーや大手家電量販店が使っている「JDネット」方式のコードを使っている商品分類手法で、もちろん、商品コードが重複することはない。

### 導入したその日から稼働

ユーザーである電器店が「羅針盤」を導入すると、それまで他のソフトを使っていた、独自の商品分類で、商品分類キーコードの項目が重複し、項目箇所がうまい具合に当てはまらないなどの不便はこれで解消される、「羅針盤」で、それまでの商品分類の

表記をすべてJDコードに変換することができからだ。「羅針盤」導入店がデータ変換を希望する場合、作業は「羅針盤」を提供するメディア・ネットワーク・ジャパンが安価で行してくれる。

他のソフトの場合、商品分類はユーザーである電器店が決まなければならないケースが多い。ソフトが納品されても、すぐには使えない。その点、「羅針盤」はJD方式の商品分類によってそれまでのデータが、羅針盤導入時、データ変換後に納品されるから、その日からでも使い始められる。ユーザーにとって、大きなメリットだ。

「羅針盤」が納品されると、メディア・ネットワーク・ジャパンの担当者、以前のソフトで使っていたコードの一覧表と、新たに変更した「羅針盤」用のJDコードの一覧を元に説明してくれるので安心だ。

### 「羅針盤」ならではの特徴

「羅針盤」ならではの特徴的な機能を有効に活用して、ユーザーが便利に使う事例も数多く生まれている。その詳細を、次号以降、紹介する。