

移動端末販売事業 / エム・ティ・ネット(福岡県大牟田市)

逆転の発想により、端末在庫を拡充 顧客満足度を向上させて業容拡大中!

福岡県の大牟田市や柳川市など、県南地区を中心としてJ-フォンショップを展開するエム・ティ・ネット。事業開始時から、他のショップとはまったく異なる発想で店舗経営を行って業容拡大してきた同社にその秘密を聞いた。

事業開始時からの

店舗経営における最大の関心事

エム・ティ・ネット設立前は会社勤めをしていた前田社長は、すでに他のキャリアの携帯ショップ経営で先行していた知人の勧めを受けて、平成7年に同社を設立、翌平成8年から現在の柳川店でショップ経営を開始した。

当初はデジタルツーカーの専売店としてスタートしたが、デジタルツーカー自体も当時開業したばかりであったため、端末販売といえば新規契約しかなかった。また、最初は1店舗だけであったし、当時はどのキャリアの端末販売も右肩上がりの時代であったため、仕入れれば売れるということで、「特に在庫管理や売上管理等の必要性は感じていなかった(前田社長)。

むしろ一番の関心事は、他の大手キャリアショップや、量販店等と対抗するため、いかに顧客の満足度を向上させ、顧客の維持拡大を

するかということであった。

顧客情報管理の切り札 ツールとしての携帯7の導入

事業開始当初は、市販されているソフトで顧客情報管理を行い、また、売上・在庫管理も行っていた。しかし、どうしてもそれらの業務をワンパッケージでトータルに管理できるソフトの必要性を感じ始め、他業者のソフトとも比較のうえ、前出の知人からの勧めもあり、翼システムの携帯7の導入に踏み切った。自動車業界のデータベースではすでに定評ある会社であったことも決め手になったし、その後のサポートのフォローも充実しているのが現在に至るまで特に問題はないとのこと。

携帯7の導入後、前田社長が早速活用した顧客管理手法とはこうである。

すなわち、キャリアのオンライン端末では顧客の契約情報は検索できるが、顧客と同社全4店舗との関わりまでの情報は確認することができない。

しかし、携帯7では、これまでの来店数・利用回数・修理・各種変更手続きやクレーム時の内容までも、画面等で照会できる。特に、本部サーバーを設置してあるので、4店舗すべての情報照会が一度にでき



同社として初のインショップとなる「J-フォンショップゆめタウン大牟田」



エム・ティ・ネット 前田社長

るという情報の共有化が図られているわけである。この機能を用いて、顧客が来店したり、電話で問い合わせをしてきた時、即時に画面でその顧客の情報を照会しながら対応するようにし、これにより顧客に対してスムーズな対応をすることができるようになった。その客がリピート客なのかそうでないのか、それによってリピーター特典の種類もかえるし、こうした対応によって前田社長は「顧客の満足度も向上している」と見ている。

同社ではこうした顧客情報を即座に照会しながら対応する方法を全店舗で実施。その結果、ベテラン社員でも新人社員でもほぼ同質のサービスを顧客に対して行うことが可能になったので、全店舗でサービスの質の向上につながっているというわけである。

このような手法を用いて同社では、難しいとされている大型ショッピングセンター内での専売店をオープンし、いまや同社の主力店舗として定着させることに成功している。これらは携帯7の顧客管理機能の

活用なくしてはあり得なかったとのことである。

またこれ以外にも、同社では携帯7のDM作成機能を使った効果的なDM発行や、顧客情報をもとにしたチラシの頒布を実施しており、それらは社長が期待した通りの成果をあげているという。

顧客満足度向上の 視点に立った在庫管理

同社のこうした顧客満足度向上を重視した店舗経営は、端末の在庫管理の手法にも活かされている。

すなわち、昨今のように端末販売が頭打ちの時代になると、通常のショップであれば、単純に、できるだけ在庫を少なくしてデットストック等が発生しないよう、予約販売などのスタイルもとりながら管理をしているケースが見られる。

しかし、こうした対応では顧客の

満足度を満たすことはできないと判断、携帯7の売上管理機能等から独自の分析を行い、売れ筋と予想されるものはできるだけキャリアから在庫を確保して、お客のニーズに応えようとしている。「持つべきものは持つ(前田社長)とて、同社では予約注文という販売は極力とらず、同社ショップに行けば店頭で人気の端末がすぐに購入できるような状況を作り出しているというわけである。

同社の将来構想と携帯7

この4月より、同社では携帯7のバージョンアップでPOSレジを導入し、店頭業務のスピード化・効率化も実現した。このように、「携帯7を他店よりプラスの接客を行うための強力なツールに位置付け、活かしている」と語る前田社長は、今後は、蓄積された顧客データをエリア

マーケティングに基づいて処理・分析・評価を行い、販売促進戦略の立案・実行を進めていきたいとのことである。

また、今回のバージョンアップで、これまでの月間の利益計算から毎日売上を締めると同時に利益計算するように対応している。これは市場が飽和状態の今、店舗経営は売上志向から利益志向に変化しているので、従来は販売台数目標などを社員への指標としていたが、今後は店舗ごとに確実に利益が出ているか、デイリーで情報を公開しながら社員にも利益意識を持たせた運営を行っていきたいとのことであった。

株式会社エム・ティ・ネット
代表者: 代表取締役 前田多門
本社: 福岡県大牟田市日出町2-2-19
設立: 平成7年9月
従業員: 17名
J-フォンショップ4店舗(大牟田日出町・ゆめタウン大牟田・柳川・大川)

全国700店舗の導入実績

他店とは差別化した顧客情報管理で
顧客の困り込みを実現!

売上・手数料・粗利・在庫管理で
利益志向の経営を実践!

●携帯7の詳しい内容やお問合せ先は

翼システム株式会社

システム営業部 KT課 担当: 藤崎
〒136-0071 東京都江東区亀戸6-26-5日土地亀戸ビル8F
TEL03-3638-0336 FAX03-3638-0458

- 札幌PM課 TEL 011-752-0283
- 盛岡PM課 TEL 019-632-3283
- 東北PM課 TEL 022-772-5283
- 関東PM課 TEL 03-3638-0299
- 中部PM課 TEL 052-683-1357
- 西日本PM課 TEL 06-6449-0301
- 北陸PM課 TEL 0762-64-0283
- 四国PM課 TEL 087-815-3283
- 広島PM課 TEL 082-231-2322
- 九州PM課 TEL 092-481-3434

携帯電話販売店総合管理システム

携帯7
けいたい セブン
for Windows 2000/NT



<http://www.tsubasa.co.jp>