

雅(みやび)

20店舗をインターネットVPNで 効率向上とコスト削減を実現

愛知県三河地区の有力携帯電話販売会社、雅(みやび)はテレホンマスターとインターネットVPNを活用し直営ショップ20店舗を結ぶ在庫・収益管理システムを構築、業務の大幅な効率化を実現した。さらに顧客データを集中管理できる機能を生かし顧客の固定化にもつなげる考案だ。

愛知県豊川市に本社を置く株式会社雅(みやび)は愛知県東部に18店、静岡県磐田・浜松の両市に1店ずつの計20店の直営ショップを展開する三河地区有数の携帯電話販売会社だ。

雅は、昨年10月に直営ショップ20店すべてに携帯電話総合管理ソフト「テレホンマスター」を導入、各店のクライアントとサーバーをOCNのADSLサービスをアクセス回線としたインターネットVPNで結ぶ大規模な携帯電話販売管理システムを構築し、業務効率の向上と大幅なコスト削減を実現した。

携帯電話販売会社としては異色の「雅」という社名は、同社が1979年に日本茶の製造・販売会社として設立されたことに由来する。93年ごろから携帯電話の扱いを開始、97年に事業を携帯電話販売に一本化



丁寧な接客による顧客の固定化が雅の経営戦略の柱。テレホンマスターによる業務の効率化がこれを支える

している。

99年の豊川駅前店を皮切りにショップ展開を開始した。現在月数千台に上る販売数のほぼすべてをキャリア系専売店6店舗と併売店14店舗の直営ショップで販売している。

雅は、すでに99年から各店舗の販売数を日次で把握すると同時に預託在庫の管理を徹底させることを目的に、各店舗の販売と在庫状況を電話回線で本部に集約するシステムを自社開発して使っていた。

ところが、このシステムでは電話回線で各店舗のデータを順次吸い上げるためデータ集約に時間がかかる、データの集約が業務終了後の1度だけであるため、リアルタイムでの在庫の把握ができないなどの制約があった。

雅でテレホンマスターの導入が検討されはじめたのは、昨年夏。「リアルタイムで各店の在庫・販売状況を把握できるシステムの開発をソフト会社に打診したのきっかけだった」という。

だが、オリジナルソフトの開発は、コストがかさむだけでなく、業務の多様なニーズへの対応にも限界があ



本社店舗はフロア面積40坪強の大規模店。車での来店がほとんどだ

る。そこでソフト開発会社から提案されたのが既存の携帯電話販売会社向け業務パッケージソフト「テレホンマスター」の導入だったという。

開発元のテラではブロードバンド回線を活用した広域ネットワーク経由でのクライアントサーバーシステムを積極的に提案しており、各店舗の販売データをリアルタイムで把握したいという雅のニーズを満たすことができると考えられたのだ。

さらにテレホンマスターの導入は、在庫管理以外にも、多くのメリットをもたらした。その1つは月末にデータを締めると同時に当月の手数料収入が算出できるようになったことだ。導入以前は、一次代理店から月中から後半に確定データが通知されるまで分からなかった当月の収入が、各店舗ごとに端末の値引き額を折り込んだ粗利を各店舗ごとに月初に把握できるようになったのだ。

配送フローの効率化に貢献

新システムの導入は、雅の業務効率を大幅に向上させることにもなった。導入以前は雅では一次代理店からデリバリーされる端末を一旦本

部で受け取り、システムに入庫データを入力した後に、各店舗に配送する形をとっていた。また、店舗間で端末を移動させる際にも一旦本部に回収して再度配送するという手順をとらざるを得なかった。これらに伴う膨大な作業をこなすために本部に専任担当者が置かれていたのだ。

新システムでは、入庫データの登録が各店舗のクライアントで行えるようになったことから、端末の入庫を各店舗で受け入れることが可能になっただけでなく、また端末の移動も店舗間で直接行えるようになったという。これらにより、本部のバックヤード要員は不要になったという。

同社では各キャリアごとの発注担当者をチーフとして、店舗を巡回、店舗スタッフの指導や応援にあたる体制をとっているが、各店舗のクライアントで在庫状況や経営数値の確認ができるようになったため、本部へ戻る必要がほとんどなくなったことも大きなメリットだ。

通信コストも大幅削減

雅が、今回20店すべてをネットワークで結ぶというシステムの導入に踏み切ることができた大きな理由の1つにインターネットVPNの利用により、回線コストが大幅に抑えられ

たことがあげられる。つい数年前まではこの種のシステムは専用回線で構築するのが普通で、1拠点あたり最低でも月額数万の回線コストが必要だった。これでは利幅の薄い携帯電話ショップには導入できない。

ところが、昨年来劇的な価格競争が進んだブロードバンド回線、特にADSLでは12Mbpsクラスのインターネット常時接続が月額4000円程で利用できるようになっている。これをアクセスラインとして、データを暗号化しインターネット上で安全にやりとりするVPN装置を活用することで、十分に採算に合うコストでネットワークを構築しているのだ。

さらに、このシステムでは、広域ネットワークを構築した際に起こりがちなレスポンスの問題もターミナルサーバーを介すことで解消した。

このネットワークの整備は、既存の通信コストの削減にもつながっている。雅では、すでに各店に配備したPCを用いて、これまでFAXを使うことが多かった店舗間の連絡を電子メールで済ませることで通信コストを大幅に削減している。

さらに、この夏をめどに全店舗にIP電話を導入、内線電話として活用する計画を進めている。雅の野村京子マネージャーは「各店舗の3万~7万円の電話代の内7割が社内連



テレホンマスターの立ち上げを担当した雅の野村京子マネージャー

絡。IP電話の導入でこれがそのまま削減できる」と期待をかける。

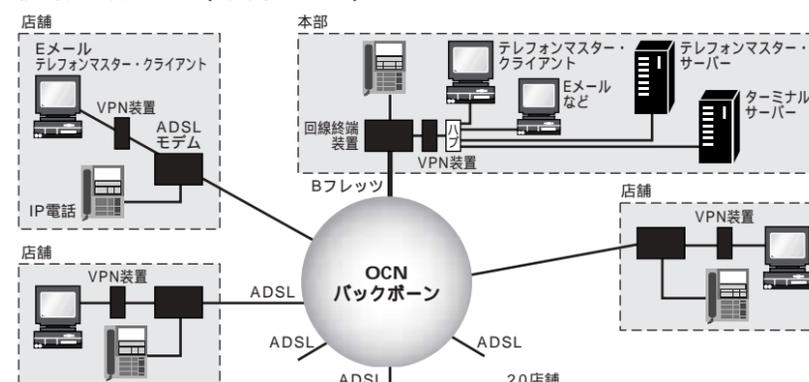
現在、雅の本社がADSLのサービス地域外にあるため、サーバーを別の店舗において、本社のクライアントはISDNでネットワークに接続する形をとっているが、早い時期にNTTのBフレッツを導入し、サーバーを本部に集約する意向だ。これに併せてIP電話の導入を図る計画だ。

携帯電話の人口普及率が日本でも最も高い東海地区では、販売店の経営環境も厳しく、各社とも経営効率の向上、コスト削減を迫られている。その中で、テレホンマスターによる業務改善は大きな意味を持つ。

さらに野村マネージャーは「短期的な販売数アップや無理な人権費の削減より、接客の作法の向上などによるお客様との関係作りに力を入れている」という。

その意味で現在、同社がテレホンマスターに期待するのが、顧客情報の集約機能だ。同社ではこのデータを誕生日の案内状送付に活用しているが、さらに「ブティックで行われているように販売1週間後に礼状を送る」ことも可能になると見る。テレホンマスターは、もはや雅のビジネス展開上不可欠のインフラになっているようだ。

雅の新販売管理システム(完成時のイメージ)



お問い合わせ先

株式会社 テラ

〒221-0832 神奈川県横浜市神奈川区綱島3-6

TEL : 045-412-2233

URL : <http://www.terracom.co.jp/>