

移動端末販売事業 / りゅうせき商事(沖縄県那覇市)

携帯7をベースにワン・トゥ・ワンマーケティングを実践 総合的なCRM推進により、さらなる業容拡大に向けて飛躍中!

沖縄本島から石垣・宮古の離島まで、auの直営店や販売代理店など合わせて37店舗を展開するりゅうせき商事。一時は事業の存続さえ危ぶまれた時期を乗り越え、徹底した顧客情報管理を推進して業績を拡大させている有力代理店だ。

携帯電話事業拡大時の課題

沖縄県の中心部、那覇市松山に本部を置きりゅうせき商事は、沖縄でも有数の石油会社「りゅうせき」グループの一翼を担う会社だ。そして、携帯端末販売は、保険代理業やホテル事業など数ある同社の事業の有力な柱の1つとして急成長している。

しかし、現在は順調な携帯端末販売事業も、一時は存続の危機に立たされた時期もあったという。そうした苦しい時に、現在も同社で携帯端末事業の陣頭指揮を執る稲嶺常務をはじめ社員が一丸となって乗り越えて、今日に至っているのだという。

携帯事業が軌道に乗り始めた平成12年頃、同社ではすでにソフト開発会社に依頼して同社独自のシステムを導入していた。しかし、携帯業界専用のソフトではなかったため新しい要件が出るたびにカスタマイズ費用がかかったり、システム自体を導入したことにより従来よりも多くの人件費等がかかったりしていた。さらに、そうした管理コストの問題以上に、同社稲嶺常務の頭を悩ませていたのは、「他社とどう差別化して業容を拡大していくか」といったことや、「ゆくゆく市場が飽和した時に、いかにして顧客を囲

い込み、リピート率を向上させていくか、いわばCRMやワン・トゥ・ワンを、システムを絡めてどのように実現していくか(同社稲嶺常務)ということに関心があったのだ。

こうした状況を解決するべく稲嶺常務は、当時、すでにワン・トゥ・ワンマーケティングで実績のあった東京のコンサルティング会社と相談。その結果、携帯電話業界専用のシステムを導入することが得策ということになった。そして数社のシステム会社をあたり、「同コンサルがこのソフトならばワン・トゥ・ワンを実現できる可能性が高い」という推薦が決め手になった(稲嶺常務)ことで翼システムの携帯7導入を決定したのでという。



りゅうせき商事 稲嶺常務

顧客情報管理の 推進エンジンとしての携帯7

携帯7の導入とほぼ時期を同じくして、同社は矢継ぎ早にさまざまな施策を実行に移した。まず、携



帯7を全店舗に導入したことにより、管理コストが削減されたのはもちろんのこと、インセンティブ・卸価格自動算出により請求業務も簡素化した。また、細かい帳票での分析が可能になったほか、個別商品の倉庫別検索の早期化ができるようになったことから、計画的な仕入が実現できるようになった。

そうした業務合理化と同時に、顧客囲い込みのための施策として、2年前からキャリアのサービスに先駆けて「携帯電話保証」を実施、現在でも購入後6カ月以内に端末が破損したり水濡れした場合は、少額の費用によりまったく同一機種に交換できるというサービスを行って好評を得ている。

さらにこうしたユーザーサービスのほかに同社では、携帯7でDM発行連動ができるようになったことにより、「お礼状の21日間感動プログラム」をスタート。これは、新規・機種変更問わず、契約後3日以内に「サンクスカード」というお礼状を

送付、そして1週間以内に買った機種に関して後悔させないような「グッドチョイスカード」、3週間以内に思いがけない「プレゼントカード」といったような3つのDM構成になっている。これらのサービスにより、評判を博した結果、紹介・口コミ等によりここ2年ほど年間10000台超の新規契約を増やすという驚異的な成功を収めた。その結果、累計契約稼働台数も5万台を突破し、県内auショップではこの2年間販売台数トップで県内最大の販売グループに成長した。



店舗で携帯7を操作する社員

同社ではこうした顧客サービスに加えて、携帯7の「アンケートシステム」を導入した。これは、契約情報とは違う店舗独自の顧客データベース構築ができるため、来店客の詳細な分析が可能となり、販売計画やDMの作成などに活用してい

る。契約時の書類にはさんであるためほぼ100%の回収率だという。

さらに、グループの集大成として顧客第一主義を徹底した、auショップ小禄駅前を今年6月10日にランドオープンさせた。店内は、auのプロカウンセラー中級資格者4人を常駐させ、幅広いユーザーに来店・利用してもらえるように、法人対象の「インターネットコーナー」や、学生向けの「デモ機・着うたコーナー」、お子様連れに利用してもらう「キッズルーム」、eメールなどが苦手な人を対象とする「メール教室」などを設けている。また、2機のマイナスイオン発生装置を常備し、くつろぎながら商談ができるような「憩いの快適空間」を設置したり、トイレも全室ウォッシュレット付きで、女性用の化粧室にもマイナスイオン装置を完備させたりと、快適なアメニテ



くつろぎながら商談ができる店舗づくりを目指したauショップ小禄駅前



auショップ小禄駅前店内

イ空間づくりを演出している。

今後の課題と将来構想

今後の将来構想としては、現在翼システムですすめている携帯7顧客データと連動させたGIS(地図情報システム)や、それをベースにした顧客情報分析・管理を行い、今まで以上に新規集客ならびにリピート顧客の確保を目指していきたいという。また、全店舗でトータル的なCRMをさらに加速させるべく「R@ms倶楽部」という会員カード構想を推進し、さらなる飛躍を目指している。

りゅうせき商事株式会社
代表取締役: 仲村 盛雄
本社: 沖縄県那覇市松山2-2-13
沖縄日産商事ビル3F
設立: 平成6年2月1日
従業員: 189人
「りゅうせきR@ms」グループ37店舗

業務効率化と新規集客を実現

携帯電話販売店さまのベストソリューションシステム

携帯電話販売店総合管理システム

携帯7 メンバー **super**
けいたいセブン

全国で700店舗以上の優れた導入実績

「携帯7」は、多様化している複雑なインセンティブを自動計算し、多店舗・複数キャリアに対応し店舗管理から物流までトータルにカバーできるシステムとなっております。

翼システム株式会社
TSUBASA

システム営業部 KT課 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 www.keitai7.com