

# 店舗管理のシステム化で接客時間に余裕が生まれ販売力向上

家電販売店の経営を基に宮城県と岩手県で直営15店舗、業務委託1店舗の携帯電話販売店を展開するコムネットでは、販売管理の効率化を目的に、ブロードリーフの携帯電話販売店向け販売管理システム「携帯7PRO」を導入した。売上を増やすために必要な、顧客との密な接客時間を、システム化による管理業務時間削減により確保するなど、さまざまな導入効果が得られている。実際に活用している本部や現場の担当者にその実情を聞いた。

「携帯電話販売店を運営するうえで多くの課題がありますが、今一番重要なことは販売するスタッフの接客力やサービス力を向上させることではないでしょうか。それが売上を伸ばす最良の方策だと信じています。当社では社内にコムネットアカデミーという自己研鑽の教育組織を作るなど、社員の能力向上に力を入れており、社員1人1人の販売力強化に努めています」。宮城県と岩手県で東北地方の幹線道路である国道4号線沿いに携帯電話販売店を展開する、コムネットの志摩恵章代表取締役社長は、携帯電話販売店において社員の能力をいかに磨きあげることが重要かを、このように力説している。

そのコムネットでは以前、店舗のスタッフがデータを集計しFAXでデータを本部に送り、それを本部側で計算ソフトに入力し販売管理をしていた。それを効率良くするためのシステム化もできたのだが、店舗のさまざまな販売データを集計する作業を社員自らが行うことで、その過程から店の状況を知る良い実践教育になると思

ったこともあり、システム化には当初積極的ではなかった。他の携帯電話販売店からみれば効率的ではない、このような管理手法も従業員のためになるのであれば、敢えて行うべきだと云うのが志摩恵章社長の自論でもあった。しかし、2年前にソフトバンクショップの店舗を増やし企業規模を拡大して行く中で、本部側の集計作業や店舗管理に問題が生じてきた。

「店舗が増えればそれだけ本部側は集計業務での負担が増えます。データを入力するだけで作業が済めば問題はないのですが、データの入力が正確ではないと判断した場合は確認をする必要があります。そのため、データの正確性を追求するやりとりに時間を費やすことがよくありました」。コムネットの佐藤隆志取締役ショップ統括マネージャーは、当時の本部側の状況をこのように話す。

そこで、同社は販売管理のシステム化を検討することにした。さまざまな角度から検討したが最後は現場の声が重視され、ブロードリーフの携帯電話販売店向け販売管理システム「携帯

7PRO」を一昨年9月に導入した。

## わかりやすい入力画面とユーザーインターフェースで構成

同製品を導入する決め手になったのは、他のシステムに比べてデータの入力がしやすい画面構成や、ユーザーインターフェースがわかりやすいことだ。ブロードリーフでは携帯電話販売店だけでなく、自動車修理工場向けなど多くの業種、業界に特化した販売管理のアプリケーションソフト等を開発していることから、店舗など最前線の現場スタッフが入力を容易にできる画面や入力方法を常に研究している。携帯7PROはその中から最適なものを選び取り入れている。

本部で管理業務を行う、佐藤幸恵営業総合管理本部業務管理マネージャーは「システム導入後の入力業務で、迷うこともあまりありませんでした。それは本部でも店舗でも同じです。新しいことをすると、それに慣れるまでに時間がかかりますが、導入後の運営もスムーズでした」と携帯7PROの使いやすさについてこのように話した。

## 導入効果は店舗の効率を5倍にアップ

携帯7PROの具体的な導入効果については、棚卸などの販売管理に関わる作業時間が繁忙時の3月、4月では、1日半かかっていたが、システム導入後には5時間に短縮できた。平均すると従来の業務時間を5分の1にするような効率化を実現している。

また、販売スタッフのモチベーション



志摩恵章氏  
株式会社コムネット  
代表取締役社長



佐藤隆志氏  
株式会社コムネット  
取締役ショップ統括マネージャー



佐藤幸恵氏  
株式会社コムネット 営業総合  
管理本部業務管理マネージャー



阿部静香氏  
株式会社コムネット  
「ソフトバンク矢本店」

を高める従業員別販売ランキングなどは、それまで個別に本部へ計上していたものを集計していたが、システム化されたためにその作業が無くなった。コムネットの運営する「ソフトバンク矢本店」で、常に同社内のトップセールスとして評価されている、阿部静香さんは「自分の成績を本部に評価してもらうために、自分自身の売上を集計する作業がありました。システムの導入後はデータの確認をするだけで、その時間は少なくなりました。また、データを正確に提出するための神経を使うことが無くなり、本来自分が行うべき接客業務に集中することができます」と同製品が導入された効果についてこのように話した。

他にも、店舗全体で商品の売上がリアルタイムにわかることから、販売機会ロスを少なくするために、売れ筋商品の在庫を多めに持ったり、どの機種を仕入れれば良いかなどの品揃え対

策に活用している。加えて、各店舗の売上がどの店舗からでもすぐに確認できることから、それをお互いに見ることで競争意識が従来以上に高まり、従業員の意識改革にも役立っている。「システムの導入効果はいくつかありますが、曖昧なことを無くす手間が少なくなったことが大きいと思います。正確なデータがあればこそ、正しい評価ができます。店舗運営や人事管理はそれが基本です。それがシステム導入により早い段階で明確にできるようになりました」。佐藤隆志取締役は携帯7PROの導入効果についてこのような評価をしている。

## 店舗の自己診断や販売促進にも活用可能な「携帯7PRO」

コムネットでは携帯7PROの導入に概ね満足をしているが、今後の課題もいくつかあげている。その1つがデータ分析機能の活用だ。携帯7PROは

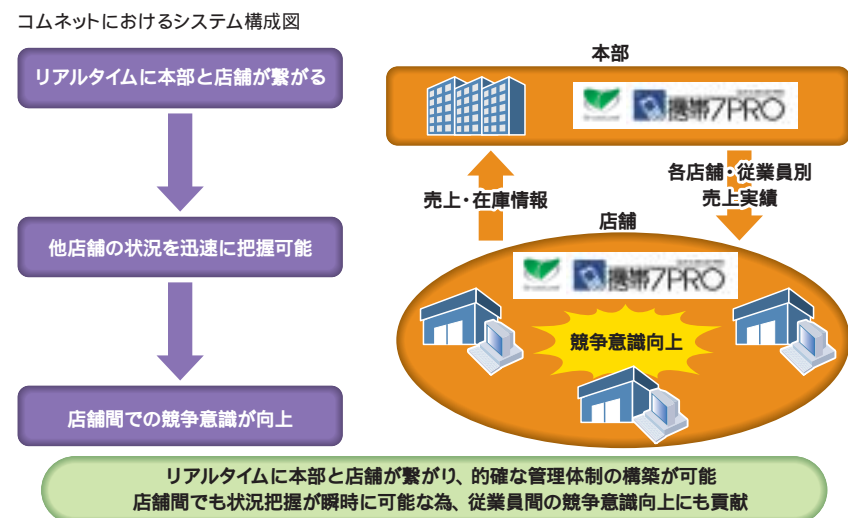
豊富な分析機能を持っているが、それをまだ使いこなせていないのが現状だ。「売上や在庫などの管理はかなりしっかりとできるようになりました。次にやらなくてはいけないことは分析機能を活用することです。これだけの機能を持っているのもっと業務に活かせる使い方ができると思っています」(佐藤幸恵マネージャー)。他にも、経理システムとの連動は今後考えなくてはならない課題のようだ。

「携帯7PROは当社にとっては、店舗の自己診断や販売促進に活用できる費用対効果のあるシステムと評価しています。他にこのシステムを使っている、携帯電話販売店の人たちとも情報交換できれば、より良い活用方法ができるのではないかと考えています。そのような場をブロードリーフさんにも作って欲しいですね」。志摩恵章社長は携帯7PROをもっと活用するために、このような提言をしている。

ブロードリーフではそのような活用面でのフォローやカスタマイズに関して、丁寧にサポートを行っている。熱意ある担当者を育成することはもちろんのことだが、全国をサポートするコールセンターや事業所も整えており、万全な対応で安心してサポートが受けられる組織の体制を整えている。

お問い合わせ先  
株式会社ブロードリーフ 携帯営業部  
TEL : 03-5781-3119  
携帯7PRO URL : http://www.keitai7.com/  
企業 URL : http://www.broadleaf.co.jp

ブロードリーフは  
WJ2009に出展します



コムネットの本部がある「ソフトバンク矢本店」