株式会社 経済界より発行されている「経済界　2011年10月4日号」へ当社が掲載されました！
当社が世の中のメディアに掲載されるのは、初めてのことなのですが当社にて販売している顧客管理ソフト『IPMOBILE』について、より多くの方に知って頂きたいという一心で、メディアへの露出をすることとなりました。今後も、多くのメディアに露出していきたいと考えておりますので宜しくお願い致します。紙面内容は下記よりご確認下さい！

Public Relations News vol.1

飛び出せ ベンチャー
ニュービジネスを育むひと

「商品を売ってからのサポートカ」こそが、顧客をつなぎ止める最強の武器です

廣瀬勝司　エス・ケイ通信社長

顧客管理ソフト「IP Mobile（アイピーモバイル）」を販売するエス・ケイ通信、廣瀬勝司社長は、数あるライバルの中で選ばれる理由について「顧客に使ってもらうために最大限のコストを掛けています」と語ります。

他社との違いは、販売後のアフターフォロー

顧客情報を一元管理し、売り上げ分析や販促ツールに活用する企業が増えている。一昔前は、大企業が莫大な費用を掛けて独自の管理システムを構築していたが、エス・ケイ通信では初期費用が掛からない安価なプランもあり、個人経営者でも導入できるため幅広く活用されている。

同社が展開するのは、動物病院や飲食店など幅広い業態に対応できる顧客管理ソフト「IP Mobile（アイピーモバイル）」だ。

例えば、飲食店なら来店者へのDMや割引クーポンを添付したメールを送ることでリピーターを増やす。また、美容室では前回来店時の情報から髪の伸び具合などをチェック、髪形のアレンジ方法や毛髪ケアの仕方といったサービス情報を顧客へ流すことで信頼度を高め、次回来店を促す。

「インターネットができる人であれば、誰でも使えますよ」

と廣瀬勝司社長が言うほど操作は簡単だという。20代の独身サラリーマンだけを抽出して、メールを送信するといったことも画面のチェックボタンを押すだけ。来店数に合わせたシフト調整や仕入れなど、店舗運営にも活用できる。

最近では、スマートフォンの普及を見越し、丸紅情報システムズと共同で非接触IC技術「フェリカ（FeliCa）」端末を使った携帯電話用ポイントサービス機能を開発、会計時に携帯電話をかざすと自動的にポイント数が加算される仕組みで、同社の顧客管理とつなげることで、小売店でのポイントサービスシステムを短期間で構築できるという。

IP Mobileの契約数は、販売開始から4年で6千店舗を超え、新規契約者も毎月約100件ずつ増えている。

「解約率は2%です。そのほとんどは、残念ですが倒産や廃業といった理由です」

と廣瀬氏は自信を見せる。

ただ、こうした顧客情報を生かした販促手法は、管理ソフトを使いこなせてからこそなる技。いくら簡単でも、きちんと活用しなければ宝の持ち腐れだ。それに、同型ソフトを販売するメーカーは数多く、機能で差別化を図るのは難しい。

そこで、同社が力を注いでいるのが、ソフトを販売した後です。「他社との違いもそこにあります。利用してもらうためのサポートには、コストに糸目を付けません」

〔同〕

サポートセンターでは、1人で150件の顧客を管理。使用頻度に合わせ顧客をランク付けし、使われているかどうかを常にチェックしているという。頻度の低い顧客には、DMやメールの送り方を伝えるだけでなく、販促方法をアドバイスするといった集客につながるまでサポートを続ける。

廣瀬氏は、

「全員がヘビーユーザーになるまで目を離しません。最初は、地味に思う方もいます。実際に集客につながることで、次第に自立していきますよ。大事なのは担当営業がお客さまといかに信頼関係を築くかです」

と話す。まさに、サポート力こそが同社の真骨頂だが、そこまでこだわるには理由がある。

「もともと営業しか取り柄がなかったのですが、起業時や会社組織を成長させていく上で常に助けてくれたのはお客さまでした。だからこそ、1度出会った顧客を1人たりとも手放すことはできません。営業を始めたときの一言が、『1つ商材を何百社が売っている。お客さまに選ばれるには自分自身を売り込め。買ってもらえなければ、何を売っても売れない』との言葉を今も大事にしています」

IP Mobileを進化させ全国展開に乗り出す

設立から12年。業績も右肩上がりで11期連続増収を達成。今年度の売上高は約13億円を見込む。社員数も80人を超えたが、アルバイトや契約社員はいないという。来年春には15人の新入社員が入社する。

「起業したときに目指したのが、10年間でつぶれない会社を創ることでした。新卒採用は10周年を機に始めました。今は第2の創業期です」

と意気込む。廣瀬氏の次の目標は、稼ぎ頭に成長した「IP Mobile」のバージョンアップと全国展開だ。

「今後は、IP Mobileを進化させ、新規事業として東京で立ち上げ全国にも広げていきます。東京は商圏として最も魅力的で可能性を秘めた場所ですが、それだけライバル社も多い。価格やサービスを充実した同型商品が数多く展開されています。勝つためには、十分な戦略を練る必要があります。準備を整え、来年春頃には進出する予定です。そして、設立15周年には売上高も30億円にしたいですね」

と力を込める。

廣瀬勝司氏

バージョンアップで全国展開を目指す

http://sk-t.com/

115 経済界 2011.10.4

2011.10.4 経済界 114

>>掲載号　2011年10月4日号

株式会社　経済界

1964年に設立されたフェイス出版を前身とし、「企業は人で決まる」という編集方針のもと経営者の人物像に鋭く迫る雑誌『経済界』を発行している。主要な読者層である企業経営者、経営管理層が真に求める情報を発信している。

http://www.keizaikai.co.jp/

経済界 × SK TSUSHIN