

『顧客管理で売り上げアップ』

新年あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願ひ申し上げます。

さて、2008年の初めに取り上げるお題は『顧客管理』です。

かなり前から、「顧客管理が大切なのはわかっているのだけれど・・・」というセリフを聞き続けています。顧客管理の重要さは認識しているけれど、なかなか導入に踏み切れない、という経営者の方の言葉です。

ほとんどの方が、企業で重要な情報の一つとして顧客データを認識しておられます。しかし、いざ管理しようと思うと、さまざまな難関が立ちふさがっているように感じ、なかなか手を出せないというのが現状のようです。



キューブ君

1、顧客管理とは？

一般的に「商品・サービスの販売」などに利用することを目的として、「顧客の属性（住所、氏名、性別、年齢など）」「購買履歴」「問い合わせ履歴」などを管理することです。特に対企業間の取引をする企業であれば、これらのデータを、どんな形であれ事務所に保存していることと思えます。しかし、ただ保存しているだけではせっかくのデータを活用することはできません。これらのデータを営業活動や顧客満足（CS）などの次のステップへ活用していかなければ、宝の持ち腐れになってしまいます。顧客数が減少傾向にある現在、社内の顧客データの活用こそが売り上げアップへの近道であり、さらに、そのデータに基づいた適切な提案こそが、顧客と企業のウィン・ウィンの関係を築くための第一歩なのです。

2、顧客管理を行うメリット

お客様を放さないために

一番わかりやすい例であるパレートの法則、いわゆる2対8（ニッパチ）の法則から見れば、御社の利益を支えるのは顧客全体の二割の上位客になります。その上得意客へのアプローチを頻繁にするための分析を行う必要があります。さらに情報を蓄え、お客様の状況をしっかりと把握しておくことで、お客様に必要な製品やサービスをこちらから提案することが可能になります。お客様の手間を最小限にすることで、顧客満足を引き出し、取引の継続・さらなる発展につなげることが可能になるのです。

お客様のステージを上げる

それ以外のお客様も、顧客特性に基づいた定期的かつ適切なアプローチをしていけば、上得意客に引き上げることが可能です。業種、売り上げ、個人であれば性別や年齢、家族

構成や収入などのデータを蓄え、それぞれの状況に合ったアプローチを繰り返すことで、いずれはお得意様になっていただけるかもしれません。

営業コストの削減

顧客データを最新の状態にしておくことで、例えばダイレクトメールを送信する場合、移転などで返却される分の郵送代を抑えることができます。また、お客様の状況と接触頻度などを考慮した適切なアプローチやルーティングを立てることにより、無駄な営業を減らすことができます。

3、顧客管理をする上でのポイント

情報の一元管理と共有化

顧客情報を各部署がばらばらに持っているのは、二重、三重にデータを持つことになり、たいへん非効率です。また、古い情報が存在する可能性があり、重大なミスにつながる可能性もあります。

データを一元管理すれば、各部署間でのデータの共有が可能になり、お客様に対する会社全体でのサポートが可能になります。顧客満足度を高めるには、全社的な対応が求められる時代でもあります。

時系列的な履歴管理

一元管理されたデータベースに対して、お客様と接触するすべての部署から履歴情報を蓄積することで、購買サイクルやトラブル対応状況など、お客様の状況を具体的に把握することが可能になります。

顧客情報の最新化

顧客の情報は常に変化しています。定期的なコンタクトから得られる情報を常に最新の状態にしておくことが基本です。

結論 顧客管理はITを活用する

社内に存在するお客様の膨大なデータをカードや書類などで管理するのは不可能です。特に多角的な見地からお客様の情報を検索して業務に役立てるには、データベースを構築する必要があります。近頃は簡単に顧客データベースを構築して、データの共有、履歴管理が可能な顧客管理専用ソフトも販売されています。それらを活用すれば、思ったより簡単に顧客管理を始めることができます。顧客情報という企業の「宝」を、事務所に埋もれさせておくのは「もったいない」とお感じでしたら、一度ご検討されてはいかがでしょうか。

アイ・シー・キューブでは顧客管理システム導入のコンサルを承っています。まずはお気軽にお問合せください！

株式会社アイ・シー・キューブ

〒310-0021 水戸市南町3-3-43小林ビル5F
TEL 029-228-0116
FAX 029-233-0882

FAX版IC3通信を停止されたい方は、お手数ですがこの原稿を、FAX (029) 233-0882 までFAXしてください。

のFAXを停止してください。