

もっと顧客の要望に応えたい  
～ヒントはお客様の声にあり～

クラウド型顧客管理システム



# ChaRMe

ご提案資料

第 3 版



顧客情報の共有化による社内意識の改革(報・連・相の強化)

営業活動のツールとして活用できる

顧客情報の入力簡易化により作業時間を短縮できる

効率的に顧客へアプローチすることができる

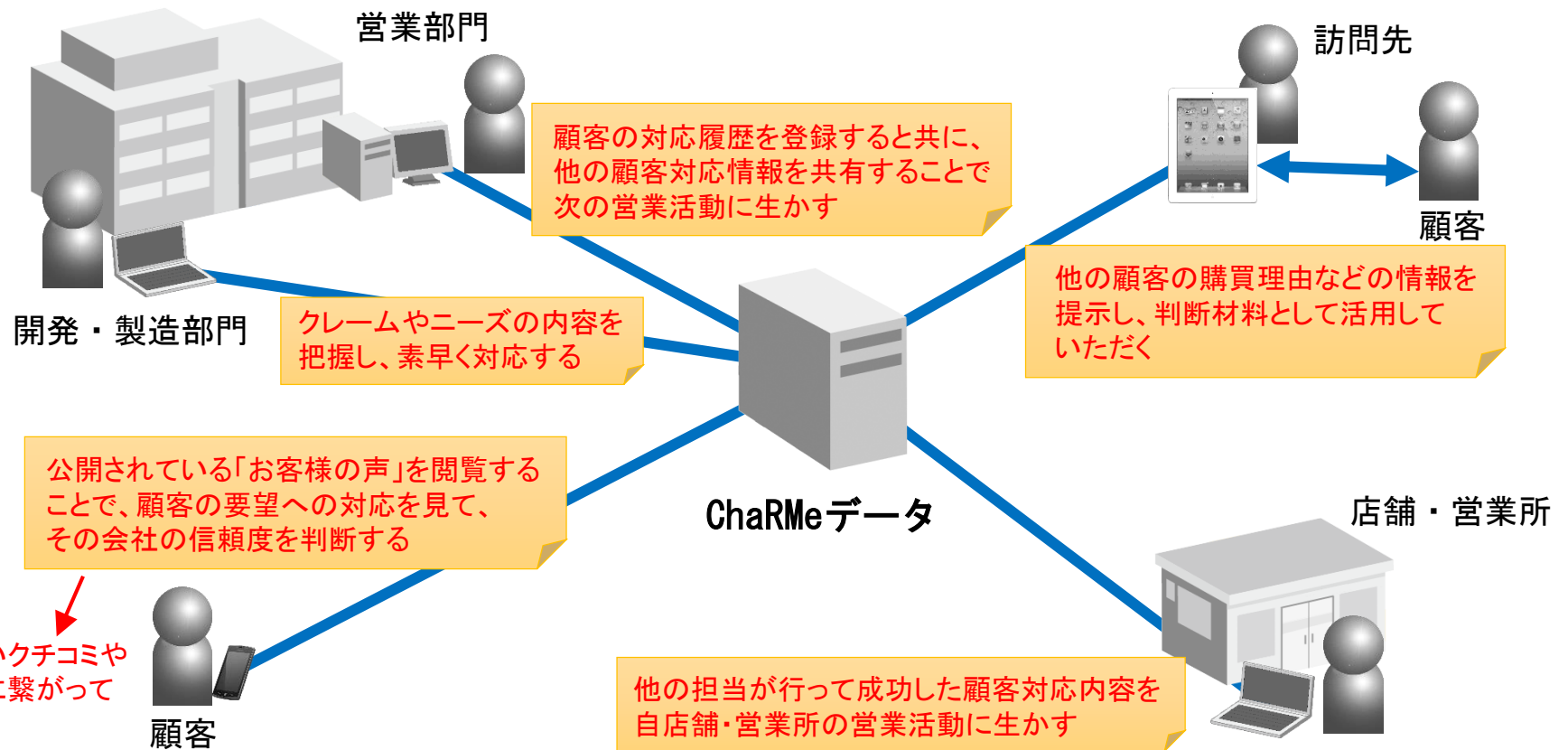
顧客情報の管理・各種書類・伝票の作成

# ① 顧客情報の共有化による社内意識の改革(報・連・相の強化)

社内で顧客情報を共有することは、情報に触れるすべての人が一層顧客を身近に感じますので、更に顧客に喜んでいただけるような行動をしようとする動機付けに繋がることができます。

また、要望やクレーム情報など商品/サービスの開発・製造工程においても重要な情報については営業部門以外でもリアルタイムで確認できますので、素早い改善対応やニーズの把握に繋げることが可能となり、その結果、顧客から高評価を受ける『きっかけ』にもなります。

このような情報のやり取りを社内で行うことにより、上司や同僚への「報・連・相」の意識付けに繋がります。



## ② 営業活動のツールとして活用できる

入力した顧客情報や対応履歴などを

- ・ 自社・店舗ホームページ内で公開する情報として
- ・ 訪問先でタブレットPCなどに表示しながら説明する資料として

常に最新の

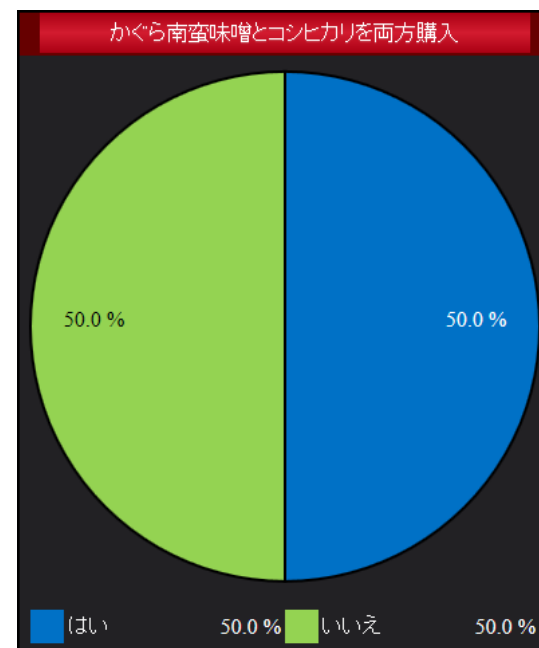
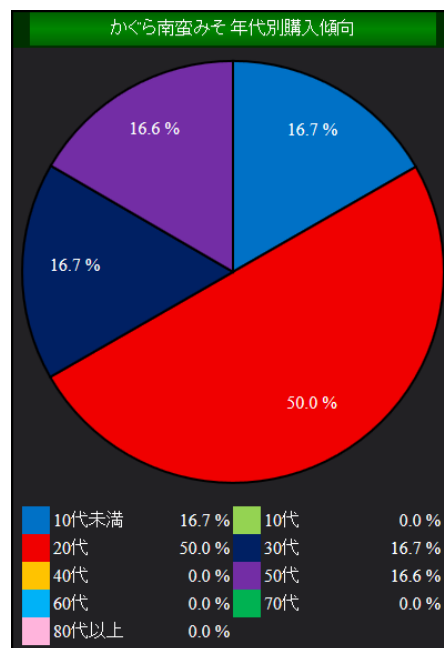
・ 商品の購入傾向（グラフによる可視化） ・ 売れ筋ランキング ・ お客様の声などのデータに編集して提示することができます。

これらのデータは、

【関連するすべての情報を収集】 → 【収集した情報を分類】 → 【表やグラフの作成など、資料への取りまとめ】という煩わしい手順を踏むことなく自動的に取りまとめられますので、必要なときに最新のデータを入手できます。また、1つのフォーマットを作成することで、すべての担当者が同じものを活用できますので、担当者ごとに異なる資料作成能力を気にすることなく、高レベルの資料を用意することが可能です。

売れ筋商品ランキング	
1位	魚沼市湯之谷の新米コシヒカリ(平成26年産 無農薬(はざかけ天日乾燥) 5kg (ブレーク))
2位	与板「越乃塩」贈答品セット (ブレーク)
3位	かぐら南蛮みそ 2個セット (ブレーク)
4位	長岡市栃尾の新米コシヒカリ(平成26年産) 10kg (ブレーク)
5位	かぐら南蛮みそ 田舎の味6個パック (ブレーク)

表の商品/サービス名をクリックすると紹介ページや注文ページに移動することも可能です。



### ③ 顧客情報の入力簡易化により作業時間を短縮できる

顧客管理システムを導入しても入力作業の負荷が高く、運用が軌道に乗らないという問題が多く発生しています。このような問題に対し、ChaRMeはインターネットに繋げる外出先から1分も掛からずに顧客対応の履歴を入力できますので、

- ・1日分の履歴をまとめて入力しようとする、朝の対応内容をすっかり忘れてしまうことがあるので、忘れる前に入力できる。
- ・途中の移動時間を使って入力することもできるので、顧客対応を入力するためだけに会社・店舗に戻る必要がなくなり、時間を有効に活用することができる。

というようなメリットがあります。

また、日々の入力は履歴や伝票情報のみ。しかも、書類や資料を作成するためだけに別の入力画面で同じ内容を入力する必要はありませんので、1回入力した履歴や伝票情報から様々な書類や資料をすぐに作成できます。

履歴登録 - 問い合わせ履歴

新規  問い合わせ履歴リストから選択

対応コード	<input type="text" value="2015010801"/>	必須
対応日	<input type="text" value="H27/01/08"/>	必須
対応時刻	<input type="text" value="14:30"/>	
顧客コード	<input type="text" value="1"/>	必須
担当者コード	<input type="text" value="test"/>	必須
件名	<input type="text" value="サイズ変更について"/>	
対応内容	<input type="radio"/> テキスト入力	
	<input checked="" type="radio"/> 定型文入力	
	<input type="text" value="4"/>	必須
	<input type="text" value="101"/>	必須

定型の対応については、予め文章を登録しておくことでコード（数字）のみで履歴を入力することも可能です。

販売履歴を入力することで、請求書が自動作成されます。

対応内容	<input type="radio"/> テキスト入力		
	<input checked="" type="radio"/> 明細入力		
	商品/サービスコード	<input type="text" value="2"/>	長岡市栃尾の新米コシヒカリ(平成26年産) 1
	数量	<input type="text" value="2"/>	
	単位コード	<input type="text" value="3"/>	袋
	金額(税込)	<input type="text" value="10,584"/>	円
	<input type="radio"/> 定型文入力		



請求書 No. 1 / 1

〒380-0911  
長野県長野市稲葉4-2-1

株式会社ブレイク商事  
〒940-1101 新潟県長岡市沢田1-1-6  
SFビル 4F  
TEL 0258-34-9844 FAX 050-3604-9363

神保 新一様

平素は格別のお引き立てを賜り誠にありがとうございます。  
下記の通り御請求申し上げます。

御請求額	¥10,584
------	---------

振込先 第四銀行 長岡南東支店 貯蓄 123456 (株) ブレイク

日付	請求番号	お客様コード	担当
平成27年1月27日	2015012711	1023	テスト担当者

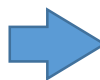
区分	商品名	数量	単価	金額	摘要
売上	長岡市栃尾の新米コシヒカリ(平成26年産) 10kg (ブレイク)	2 袋		¥9,800	
	以下余白				

## ④ 効率的に顧客へアプローチすることができる

ChaRMeで用意している様々な顧客の分析機能や検索機能から特定の条件にマッチする顧客を絞り込むことによって、売上に直結する効率的な営業アプローチが可能となります。

### 対象顧客の絞り込み

- ・ RFM分析  
前回購入してからの間隔と総購入回数・金額の関係から優良顧客・見込み顧客・失客危険顧客・非優良顧客を分類する
- ・ 性別、年代別、生年月日別、住所（都道府県）別による顧客の絞り込み
- ・ 顧客層（年代、性別）別、商品/サービス別の売上分布 など



### アプローチ方法の選択

- ・ DMや商品配送用の宛名ラベルの印刷
- ・ イベントやキャンペーン告知メールの配信

### (例)

RFM分析により総購入金額が高い顧客の中で、前回購入してから1ヶ月以上経過している顧客を抽出し、その顧客に対して来店キャンペーン案内DMを送付する。



何もアプローチしないと優良顧客を失う危険があるので、その前にキャンペーンを案内することで再度購入・来店を促すことで失客を防止する。

## ⑤ 顧客情報の管理・各種書類・伝票の作成

ChaRMeで管理できる顧客情報は以下の通りです。

- ・ 氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日などの個人情報
- ・ 顧客が所属している会社・部門情報
- ・ 顧客の支払条件（支払い方法、締日、サイト、支払日）
- ・ 顧客への振込条件（振込先情報）
- ・ 顧客が入っている会員サービス情報
- ・ 業種や自社店舗など顧客を分類する項目を最大3項目まで自由に設定することが可能
- ・ 顧客への対応履歴

問い合わせ履歴	営業活動履歴	見積履歴
販売履歴	納品履歴	サポート履歴
提案履歴	お客様の声	クレーム履歴
業務履歴		

またChaRMeで入力した様々な情報を活用し、作成できる主な書類・伝票は以下の通りです。

見積書	売上伝票	仕入伝票
納品書	請求書	領収書
入金伝票	出金伝票	営業日報
クレーム伝票	プロジェクト管理表	

# 機能一覧

マスタ登録	履歴登録	検索・分析・印刷	その他
顧客登録	問い合わせ履歴	顧客検索	営業日報作成
会社登録	見積履歴	顧客履歴検索	宛名ラベル作成
部門登録	販売履歴	営業日報検索	メール配信
担当者登録	納品履歴	顧客分析(RFM)分析	クレーム伝票登録
商品/サービス登録	サポート履歴	シェアグラフ	クレーム原因登録
履歴定型文登録	提案履歴	クレーム原因パレート分析	クレーム対策登録
敬称登録	営業活動履歴	月別クレーム実績	クレーム対策確認登録
メール登録	お客様の声	請求書印刷	情報展開
クレーム区分登録	クレーム履歴	見積書印刷	プロジェクト登録
クレームランク登録	展示会来場履歴	領収書印刷	プロジェクト評価
プロジェクト評価登録	フリー履歴	プロジェクト管理表	情報公開ページ作成
など	など	など	など



# 価格表

## ■ 使用料

※金額はすべて税抜きです。

プラン	ライト 1IDのみ / 500件	スタンダード ID無制限 / 1000件
基本ライセンス (必須)	980円	6,000円
伝票・帳票作成オプション	—	3,000円
メール配信オプション	—	4,000円
クレーム管理オプション	—	6,000円
営業サポートオプション	—	3,000円
顧客件数追加 1000件ごと	—	2,000円

## ■ 導入サポート費用

※金額はすべて税抜きです。

サービス	価格	備考
データ入力代行作業	80円/件～	名刺や顧客カードの顧客情報を入力代行致します。
データインポート作業	50円/件～	エクセルで管理する顧客情報をファイルでお預かりし、弊社で一括登録します。