

THR:顧客管理システム

- 取引先に所属する個人、所属しない個人、あらゆる個人を統一的に管理し、各種観点からグループ化(選択セット)し、案内状、送り状、年賀状、等を発送し、発送履歴管理を行うモジュールです。
- 個人顧客を持つ企業、取引先との継続的コミュニケーションを大切にする企業では、必須のシステムと言えます。

主なメニュー

- 個人マスター保守
- 個人マスター一括編集
- 個人コンタクト履歴照会
- 選択セット作成
- 選択セット実行
- 宛名ラベル印刷
- 送り状作成
- 選択セット応答登録

個人マスター

- 個人マスターは、特定の個人に関する、取引先での所属・役職・電話・メールアドレス、自宅情報、家族構成、自社担当社員情報、を保持し、個人タイプ、選択タイプ、10個のユーザ定義コード、5個のユーザ定義名称、選択セット実施履歴、販売履歴、コンタクト履歴を登録確認できる個人ポータル画面です。
- 個人タイプは、「意志決定者、紹介者、管理部門責任者、情報システム部門責任者」等、自社営業戦略上、また顧客管理上、必要な分類をマスター化し、各個人に割り当てます。一人の個人に複数の属性を割り当てることが出来ます。
- 選択タイプとは、「年賀状送付先、ニュースレター送付先、お中元お歳暮送付先」等、情報発信のタイプをマスター化し、各個人に割り当てます。

やはり一人の個人に複数の選択タイプを割り当てることが出来ます。

- 選択セット実施履歴タブには、「2005年夏ニュースレター送付、2006年賀状送付、2007お中元送付」等、情報発信の履歴が表示されます。
- 販売履歴タブには、当該個人からどんな受注を受けたのか、どんな商品を販売したのかの過去一切の販売履歴情報が表示されます。
- コンタクト履歴タブには、「2006年6月28日に訪問し、2006年秋キャンペーンの打ち合わせをした」などの文字情報を登録します。また、「訪問、電話、来社」などマスター化したコンタクト方法を選択することができます。

選択セット作成

- 選択セットは、個人の集合に特定の番号と名称を付けたものです。例えば、「2005年お中元送付先」が選択セットです。
- 選択セットは、まず、個人マスターの属性もしくは販売履歴から個人を抽出して作り出すことが出来ます。
- 例えば、①自分が担当となっている個人全員、②個人マスターのユーザ定義コードにVIPコードを指定したとするとAランクVIPの個人顧客全員、③選択タイプ=年賀状送付先の個人全員、といった抽出が可能です。
- 同様に、①商品分類=毛皮を購入した個人顧客全員、②ユーザ定義コードの3番が色なら、赤の靴を買った個人顧客全員、③自分が担当となつて過去1年間に商品を販売した個人顧客全員、といった抽出も可能です。
- こうして抽出・作成した選択セットをさらに編集、つまり、必要な個人を追加したり、不要な個人を削除したりすることが出来ます。個人マスターを登録するときに適切な属性を割り当てておけば、スムーズに選択セットを作成することが出来ます。
- また、複数の選択セットを比較することが出来ますので、前回のニュースレター送付先と今回のニュースレター送付先がどのように変更されたかを確認することもできます。
- 選択セットの複写が出来ますので、前回のお中元送付先を確認しながら、今回のお歳暮送付先を決定するようなことも可能です。
- さらに、複数の選択セットを結合することも出来ますので、各部署に挨拶状送付先をつくらせ、これを名寄せして会社統一の挨拶状送付先一覧を生成することも出来ます。


選択セット実行

- 選択セットの内容(誰に年賀状を送るか)が確定し、実際に宛名ラベルを印刷して年賀状を郵送したら、選択セット実行ボタンをクリックします。
- これにより、個人マスターの選択セット実施履歴に、「2006 年賀状送付」という履歴情報が登場します。

宛名ラベル印刷

- 作成した選択セットに対して、宛名ラベルを印字することが出来ます。
- 選択セットの内容はエクセルに転送できますので、そのファイルをメールシステムにメーリングリストとして読み込ませ、DM をメール送信しても良いでしょう。

送り状印刷

2006/06/28	
TO: FAX: 06-5555-9957 Phone: 06-5555-9955 株式会社成川家具製作所 営業課長 網掛真由美 様	FROM: 株式会社デモコーポレーション 東京都港区芝5-3-2 芝第1ビル TEL:03-5444-8281 FAX:03-5444-8284  担当: 和田竜二
ファクシミリ送付のご案内	
拝啓 貴殿益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は格別のお引き立てにあずかり、厚く御礼申し上げます。 さて、下記の資料・メッセージをお送りいたしますので、ご査収の程宜しくお願い申し上げます。	
記	敬 具
・ Plaza-i リーフレット一式	
・ Plaza-i 帳票サンプル一式	以 上

- 送り状、FAX 送付状を印刷することが出来ます。
- 送付先個人を都度選択することもできますし、別途作成した選択セットに対して複数枚送付状を発行することも出来ます。
- 印刷すると履歴が残ります。