2022年 ボランタリーチェーンフォーラム DX時代におけるボランタリーチェーンの成長戦略

地域露着店のDX戰略







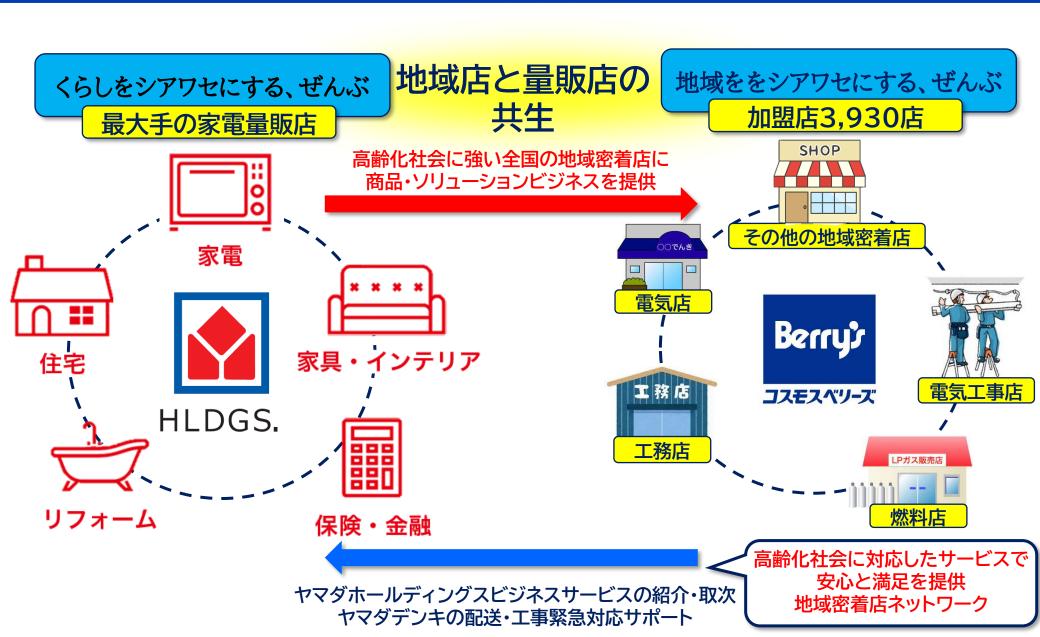


2022年 8月 25日 コスモス・ベリーズ株式会社 代表取締役社長 牧野 達





1. ヤマダホールディングスとコスモスベリーズ共生イメージ





2. ヤマダホールディングスのビジネスとのマッチングによるグループのシナジー効果

ヤマダホールディングス

YAMADA HLDGS.

デンキ

家電 SPA · PB

新築・リフォーム 建材・家守りサービス 金融·保険

各種保険 金融サービス 環境

リサイクル 廃家電回収 その他サービス

住設·配送 工事·修理

Berry' コスモスベリーズ

3,930店の地域密着店ネットワークとデジタルでつながる経営

電気店 1,511店 燃料店 796店

工事店 289店

工務店 247店 その他業種 1,087店

シナジー効果

(物販・仕入) 売 上

- ①家電 ②住設・建材
- ③家具・インテリア

(紹介・取次)

- ①新築 ②リフォーム
- ③中古住宅買取り
- ④家守りサービス ⑤金融 ⑥保険

ソリューション(請負・委託)

- ①配送 ②工事 ③修理
- ④エアコンクリーニング
- ⑤リサイクル・廃家電回収



3. 加盟店の現状の課題(1)

事業意欲と現実がうまくかみ合っていない状況で システムを活かしきれていない

【1】外部環境

- ・地域の高齢化・高齢世帯化が進み、『生活の質・機能』が維持できない人々が増える中、お困りごとをサポートするのが地域密着店の役割。それぞれの強みを持った地域密着店店のネットワークが存在感を増す世の中に変化している。
- ・ AI、IoT、5Gの時代により、生活者及び地域密着店のDX化が重要になってきた。

【2】 コスモスベリーズ加盟店の現状・課題(DX化についていけない・退会が多い)

- ・【電気店】 後継者不足による廃業。家電販売(修理・工事)は先細りで、その先が見えない。 アナログ作業中心、高齢化でデジタルが苦手
- ・【異業種店】本業の先細りを家電販売で補うために加盟。 期待と現実のギャップで家電販売を軌道に乗せられない。

どの業種であっても、現在の外部環境を経営の追い風ににする段階へと 経営を進めている加盟店が少ないのが現状



3. 加盟店の現状の課題(2)

【3】目指す姿と解決のアプローチ先

- ・【電気店】 地域のお困りごと解決を家電ビジネスの周辺サービスに広げて展開して、生活者を支える。
 - → コンサルタント、成功店の力を借りて情報発信 (定期配信コラム=キラーコンテンツ)し、セミナーでスキルを習得
- ・【異業種店】家電販売ビジネスを軌道に乗せ、コスモスベリーズへ加盟した決断を成功だと感じてもらう。また、その先にある地域密着のビジネスを展開していく新しい地域密着店として成長してもらう。
 - ⇒ 家電の扱い方のイロハを実力に応じて勉強できる研修コンテンツ(マニュアル等)を準備

いつでもどこでも誰でも 参加できるリモートによる オンライン研修



接客、プレゼン、受発注の デジタル化による生産性向上

方 針

業種店から業態店へ! 新しい地域密着店のネットワークによる地域社会貢献 DX化による中小企業の生産性向上



4. DX戦略のスタートにあたり、HPを持っていない加盟店への支援策

地域密着店のDX化の前に・・・ホームページすら持っていない地域密着店が多い

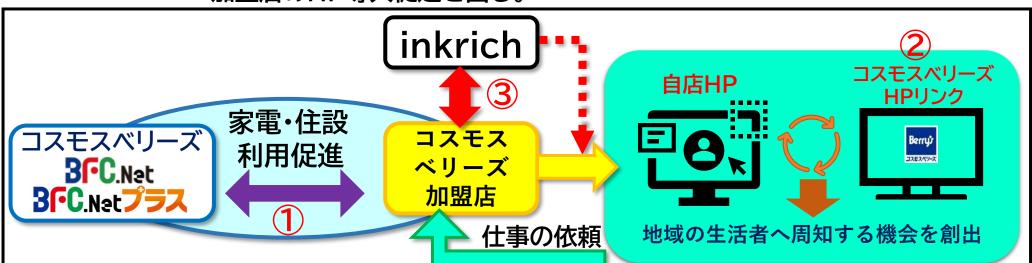


図(1)

HPを持っていない加盟店へHPを持ってもらう事により、 自店の存在、仕事の内容を広く地域に周知し、新たな顧客を掘り起こす。

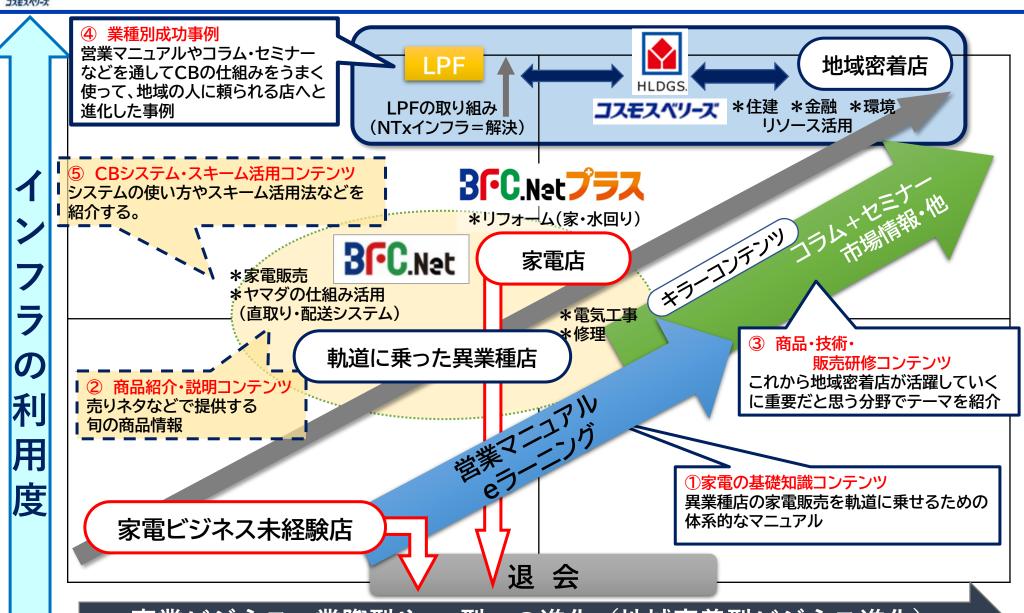


- ② 希望する加盟店に自店HPをコスモスベリーズのHPからリンクして、 広く周知する機会を提供する。
- ③ 目的を後押しする位置づけとして、事業協力企業と協業。 HPが簡単に作成できるツール『inkrich インクリッチ』を使い、 加盟店のHP導入促進を図る。





5. 地域密着店へのステップと加盟店安心サポート「学ぶ」の位置づけ



専業ビジネス→業際型やLPF型への進化(地域密着型ビジネス進化)



6. DX化による『加盟店安心サポート』システム

2つの会員サイト

BFC.Net BFC.Netプラス

家電販売 ・ 住設販売に必要なサポートメニュー

① 商品内容・仕入価格

- ⑤ 商品・技術・販売研修コンテンツ
- ② 在庫・納期確認・発注機能
- 6 業種別成功事例
- ③ 家電の基礎知識コンテンツ
- ⑦ CBシステム・スキーム活用方法
- ④ 商品紹介・説明コンテンツ

コンテンツ

加盟店の販売力に合わせた販促媒体

デジタルカタログで商品説明もできる タブレット1つでいつでもどこでも営業可能 「ITセールスマン」 商品展示・実演による体験が バーチャルで実現する

本部の相談窓口

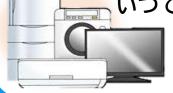
コールセンターに加え

BrC.Net で各種マニュアル、FAQでいつでもどこでもお困りごとも解決

大型家電の配送・設置・工事

配送・設置・工事を依頼

いつでもどこでもスピード対応





家電販売だけでなく紹介手数料ビジネス

住宅展示場からオンラインで ヤマダホームズ取次店研修





7. 『ふれあいPad』で商売繁盛

商談 照会

出先で商品情報や仕入れ原価がわかり訪問商談で活躍。商品も検索しやすく、お客様の希望に即答できる。

お客様と一緒に確認できるので ご納得いただける



商品 手配

在庫・納期がわかり、その場で発注できる。

出先で在庫がすぐわかる!



『販促情報』の閲覧、 『役立つ情報』で研修や成功事例が閲覧できる SNS『文殊の知恵』で商売の幅が広がる。



クレジットカード決済サービスも 利用でき、集金の手間も省ける。

> 現金が用意しにくい 高額商品も 売りに繋げるチャンス!



8. 地域生活者を地域の専門店がネットワークで解決



生産性向上・地域密着店活性化の事業モデル



9. ローカルプラットフォーム『ズバッと!解決上越』運用の仕組み

『ズバッと!解決上越』では、加盟店同士の不公平感をを無くすためと、専仟担当者を置かなくても

運用できるように、電話代行サービスとインターネットサービスを利用し、



極力人員を配置せず運用している

お客様



依頼の電話をすると

加盟店が 依頼内容の実施

インターネット網

お客様が加盟店に 直接作業料金の お支払い

加盟店がお客様に 日程調整の電話



ズバッと!解決上越 加盟店

【運用内容】

- ①LINEで通知を受けた後、挙手制で案内受付
- ②お客様と日程調整の連絡
- ③案件内容の実施と集金
- ④お客様が直接でんわした場合、紹介料無し
- ⑤加盟店からの紹介の場合、紹介料支払い

事務局(アジャストITスクール内)



【運用内容】

- お客様からの電話を自動転送処理
- ※お客様からの電話は直接受付しない

クラウドPBX(GoodLine)



◆顧客データ蓄積

◆共有電話帳作成

◆加盟店情報共有

【運用内容】

- ①電話受付後の電話代行サービスへ 電話自動転送処理
- ②休日・営業時間外のアナウンス
- ③お客様電話番号の履歴の自動保存処理
- ④加盟店共有電話帳の作成処理

提供元:(株)グッドリレーションズ

LINE Works

【運用内容】

- ① 電話代行サービスからのメールを全員に通知
- ②案件内容の情報共有と依頼内容の把握
- ③加盟店作業内容等のスケジュール管理
- ④Web会議システムで定例会議

提供元:ワークスモバイルジャパン(株)

電話代行サービス

【運用内容】

- ①お客様からの電話の依頼内容の受付
- ②受付内容を加盟店のメーリングリストに送信
- ③事業に関係のない営業電話等の排除 提供元:電話代行サービス(株)



10. プラットフォーム間のマッチングによる地域社会貢献

ドラッグストアと調剤薬局との共生による新たなビジネスモデル 市場規模 7兆6,859億円 ドラッグストアを中心に調剤薬局をVC業態としてネットワークを拡大 薬局数 60,171店 会費·商品供給 第2ステップ→経営に貢献 業態化モデル 大手ドラッグストア ドラッグストアのスケールメリットと 地域に密着した調剤薬局のスモールメリットの融合 業種(薬局) ➡ 業態化(健康のお困りごと解決係) 第3ステップ→生産性向上と地域社会に貢献 第4ステップ→中期 第1ステップ→事業協力 ローカルプラットフォーム ➡ ライフドッグ 双方のネットワークを 事業協力によりノウハウ提供 (人生100年時代) マッチング(会費制) プロジェクト化 地域生活者のお困りごとをネットワークで解決する 日本一のVCネットワークへ (Aタイプ)リーダー 家電の活用 薬局 紹介 会費·商品供給 (Bタイプ)リーダー 自治体 役立ち コスモス・ベリーズ 電気店 工務店 ヤマダホールディングスグループ 生活者 3,930店 84業種 組合 水 道 VC 工事店 協会 燃料店 ヤマダホールディングス

(家電・住宅・家具/インテリア・環境・金融/保険)