

眼鏡総合専門雑誌

毎月1回15日発行 令和2年5月15日発行 通巻766号

眼鏡

2020

5

optical monthly GANKYO

<http://www.gankyo.co.jp> e-mail: info@gankyo.co.jp

専門店のこだわり ■ 測定に時間をかけて快適な見え心地追求 メガネのバン(福井県越前市)

インタビュー ■ 「技術力がある眼鏡店」にITの力で貢献

㈱コーエスエス 代表取締役社長 與良 剛氏



We care about your eyes.
いつもあなたの眼のために

HOYA

人を選ばず、
人にあわせる

糸

HOYALUX
TSUMUGI

※フレームは参考商品です

書:成田 真澄

MIZ
JAPAN



水島眼鏡株式会社

〒916-1115 福井県鯖江市落井町43-71 TEL 0778-65-1533 FAX 0778-65-2855 E-mail: sales@miz-opt.com

www.miz-opt.com



メガネのレジとは

10店舗未満の眼鏡小売店に向けた、リピート率向上と業務負荷を削減し、売上の増大と費用の削減を行い、利益を追求する iPad とパソコンを使ったクラウドシステムです。

「紙作業を極力減らしたい」「売上と在庫と顧客情報がバラバラになっている」「バックヤードの作業を減らし表に立つ時間を増やしたい」「来店したお客様に適切なフォローを行いたい」「この商品が、なぜこのお客様に売れたのか知りたい」「今使っているシステムが高い」等々、眼鏡小売店の皆様が抱えるお悩みを「もっと安価で気軽にシステムを導入して頂き、リピート率の向上とお店の業務が軽減されることを知ってほしい。」という思いで、メガネのレジが誕生しました。

大手眼鏡小売店向けシステム開発で得た業界ノウハウを注入

一般的な売上(レジ)管理・顧客管理・在庫管理システムでは眼鏡業界特有の内容に沿っておらず、使いにくいと言うお話を良くお聞きします。弊社では約20年前より大手眼鏡小売店様の店舗業務・本部業務システムのサポートをしております。ここで得た業界特有の販売方法や顧客管理、在庫管理をメガネのレジに取り入れることで、より使いやすくしております。

登録するだけでなく、利用し活かすシステム

これまで眼鏡業界には、業界に沿ったシステムはありました。ただし、顧客管理はAシステム、在庫管理は手書き、売上管理は、Excel かメカレジでデータが全部バラバラになっています。このことから、登録するだけに留まっており、利用し活用することが少ないと感じています。私たちでは、データが繋がっていることでお客様一人一人のご来店から検眼、フレーム(レンズ)選び、在庫検索、お会計までの接客の流れをiPadを活用することで実現致しました。これにより新規のお客様であれば、お客様が居る場で登録が行え、きちんとした顧客情報の取得、既存のお客様であれば紙情報を探す手間を省くことが可能になります。更にはキャンペーンDMを打ったお客様が来店され販売した情報が蓄積しますので次回、どのお客様にどのようなDMが有効になるか施策を練ることが可能になりますので、無駄なDMを削減することができます。

顧客満足度を高めるシステム

スタッフによって接客にバラつきがあるとお聞きします。熟練のスタッフは検査項目以外に病気の有無や趣味趣向、使用用途、今後のイベントを把握し、お客様へご提案しています。メガネのレジでは、このような熟練のスタッフが把握する内容をシステム化することで、スタッフ毎の接客の質を高めていくことができます。

ただ、折角接客を高めてもお客様の7割が、お店を忘れていく傾向があります。これは眼鏡業界にとどまらず小売業界全体がそうです。他の小売と違って眼鏡は、購入サイクルが長いのが特徴です。7割忘れていき、且つ、購入サイクルが長いとより忘れる頻度が高くなり来店数が減って行ってしまいます。メガネのレジの真価は、お客様にご購入いただいた後から始まります。アフターフォローに特化することで、フォロータイミングを1週間、3週間、1カ月、3カ月と一つのサイクルとしてアラートを上げるので、お客様にお店の接客を印象付けることが可能になります。お店を忘れられないようにすることと顧客満足度の向上を図り、リピート率の増大を狙います。

小売・卸売業の販売管理・POSレジシステムを開発

株式会社ユーエスエス

有名眼鏡店システム開発事例あり <https://uss.co.jp/>

計100店舗の眼鏡店が導入を検討中

【お気軽にお問い合わせください】

03-6402-5321

[平日 9:00-18:00]

eigy@uss.co.jp

「技術力がある眼鏡店」 「メガネのレジ」眼鏡業界

インタビュー 株式会社ユーエスエス社長 與良 剛氏

金融・小売業に特化したシステム開発を行なう株式会社ユーエスエス(東京都港区、與良剛代表取締役社長)は、眼鏡業界唯一のiPad用POSレジアプリ「メガネのレジ」を昨年11月から提供開始、導入店が増えている。メガネのレジは眼鏡店で課題となりやすいリアルタイムでの顧客・在庫・売上情報の確認や、紙情報のデジタル化機能も備えており、導入することで眼鏡店の店長・スタッフの業務負担を軽減させ、接客に多くの時間を費やせるようになるという。同社の與良剛社長に「メガネのレジ」開発にいたる経緯や、特長について話を伺った。

— 貴社の概要を教えてください。

與良 当社は45年以上にわたり金融業界や小売業界に自社開発システムの供給を行なってきた企業です。事業の比率は「金融業界」が4割5分、「小売業界」が5割5分です。父である與良博和が23歳の時に創業しました。私はシステム会社、ベンチャー企業の営業担当を経て、2009年にユーエスエスに入社。主に新規開拓営業を担当しました。当社第2代社長に就任したのは2014年です。私がこの会社に来て12年が経ちますが、入社以来、一貫して営業部門の強化に努めてきました。一般的に、システムソフト開発会社はシステム開発業務がメインで営業部門に力を入れている会社は少ないと言われています。しかし、本来、システムは何のためにあるのか。お客様の困っている課題を解決するためにあるという明確な目的があります。当社はそのことを常に意識したシステム開発とサービスの提供に努めています。お客様に対するサービスを手厚く提供させていただくという意識をもったエンジニア兼営業マンの育成を徹底して行ない、実践しているのです。当社のエンジニアは、お客様の要望に「早く」「正確に」「きめ細かく」対応するため、お客様と直接触れ合いながらシステム開発を進めています。また、円滑なコミュニケーションを行なうため、取引先の本部訪問だけでなく、実際に店舗に赴き現場スタッフと

直接対話することで、お客様にとって本当に必要なシステム開発を行ない、開発後も現場での使用感をフォローし、現場スタッフの負担をシステムで吸収することで業務の質を改善し向上させることを行なってきました。

— 「小売業界」は、どのような職種にシステムを供給していますか。

與良 1980年代になると、日本IBM様からシステムの開発依頼を多く承るようになり小売業のシステム開発を新たに開始しました。これまでにアパレル、ホテル、スーパー、ゴルフショップ、眼鏡店などのシステムを手掛けてきました。社長就任後は営業部門の強化とともに、当社があまり手掛けてこなかったニッチな職種にもシステム供給を図るよう努めてきました。金融業界に対しては安定的なビジネスと社会インフラに貢献する姿勢は変えずに、小売業界に対してはニッチな職種に絞ってアプローチをかけてきたのがこの10年の歩みです。当時は、ネットワークのインフラ環境が社会でまだ整備されきっていない状況にありました。自社単独では全国にネットワーク網を構築できない中小規模の小売企業に対して、主に本部で利用するシステム開発を担ってきたのです。近年はクラウドシステムが発達し、本部にいらなくてもネットワークを活用できる環境、インフラが整いつつあります。そうした中

にITの力で貢献 唯一のiPad用POSレジアプリ



「眼鏡店様の活性化に役立つために『メガネのレジ』はある」と話す與良社長

当社はいち早くレジサービスの開発・供給体制の強化に努め、店舗でも活用できるシステム開発・供給に取り組んできました。

1~10店舗に特化したレジシステムを開発 眼鏡店の業務にフィットした顧客管理可能に

— 貴社と眼鏡業界との関わりはいつ頃からになりますか。

與良 当社は約20年前から数社の大手眼鏡小売量販店様に対し「メガネ店向け総合システム」を提供しています。このシステムは大手眼鏡店向けの顧客・在庫・管理・売上システムです。主に本部関連部門にご使用いただくシステムとして、現在も有効活用していただいております。

3年くらい前から、当社に単店舗をはじめとした小規模の眼鏡店様からシステム開発に対するお問い合わせをよくいただくようになりました。大手眼鏡店様に対するシステム供給で実績があること、検索サイトで

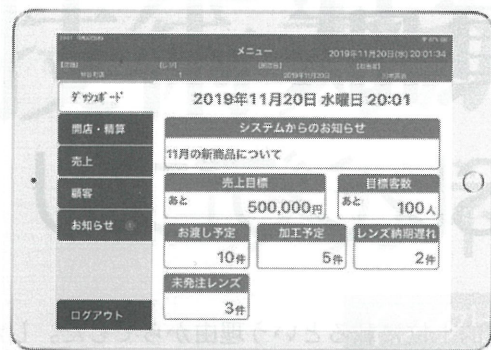
比較的上位に載るという理由からでした。しかし、お問い合わせをいただいた眼鏡店様の規格に合うシステムが3年前まで当社にはありませんでした。「メガネ店向け総合システム」は導入金額が高く、機能も多いため小規模眼鏡店が利用しにくいという問題がありました。メガネ店向け総合システムは大手量販店向けに開発した規格のため、単店舗または数カ店規模の眼鏡店ではシステムが大きすぎるわけです。

そこで単店舗または数カ店規模の眼鏡店様のご要望にお応えしようと、眼鏡店に特化したレジシステムの開発部門を作り、メガネ業界に対するマーケティング調査にも本格的に取り組み、ニーズの掘り下げに努めてきました。調べていくと、眼鏡業界に対してシステムを供給していた会社が撤退または規模を縮小し、多くの眼鏡店様が苦勞されている状況がわかってきました。また、後継者の不足などでシステムを採り入れたくてもできない眼鏡店様が多いこともわかりました。スリープライスをはじめとした低価格均一店が出店攻勢をかけている中で、技術力を売りにしている小規模の眼鏡店様からは「顧客管理や販売管理に割く時間を極力少なくし接客、サービスに時間をより注ぎたい」という要望を多くいただいていたので、そうした眼鏡店様に活用していただけるレジシステムの開発・提供に時間をかけて取り組んできたのです。

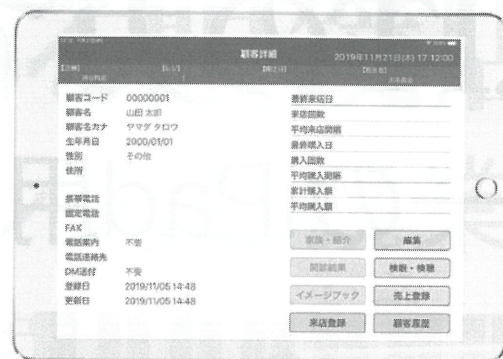
— そうしたことから1~10店舗の眼鏡店に特化した「メガネのレジ」が誕生したのですか。

與良 はい。当社は経営理念で「未来への挑戦、最善の顧客サービス、社会への貢献、個人の尊重」を掲げていますが、眼鏡業界に対するシステム開発はすべてこの経営理念に例えて取り組みました。当社はおお客様の状態・未来を考えて最良のメガネを提案・提供し

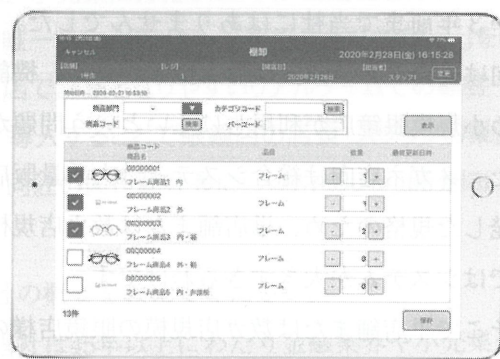
「メガネのレジ」iPad上の画面イメージ



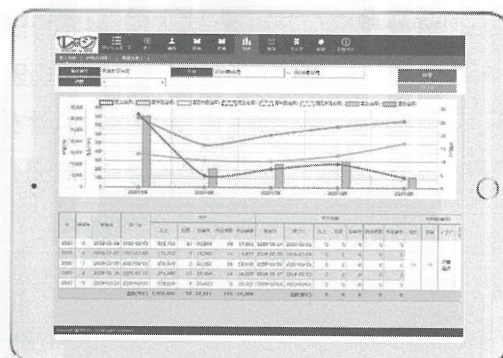
「ダッシュボード」画面



「顧客管理機能」画面



「棚卸機能」画面



「分析機能」画面

てくださる“技術力がある眼鏡小売店様”に対し、ITの力を持って貢献したいという考えを持って「メガネのレジ」の開発にあたりました。眼鏡業界に対して、付加価値の高いサービスの提供に向けて挑戦することにしたのです。

眼鏡小売店のノウハウを蓄積してきた当社だからこそ開発できる、眼鏡店の業務にフィットした顧客管理を可能とするのが眼鏡業界唯一のクラウド型iPadレジサービス「メガネのレジ」です。開発にあたっては眼鏡業界に長く携わってこられた方々からアドバイスをいただきながらシステムを作りあげていきました。

— 「メガネのレジ」の特長を教えてください。

與良 「メガネのレジ」は、「ダッシュボード機能」「アフターフォロー機能」「眼鏡店独自の機能」という3つの大きな特長があります。

この仕組みを利用することにより眼鏡店様は来店客の「眼」の状態、来店状況、家族構成などのシステム管理が可能となります。メガネを購入してから1週間内に見え方、掛け心地、慣れ具合をフォローすることが容易にできるようになり顧客離れを防ぐ手助けにな

ります。また、「加工日」、「お渡し日」の当日業務の管理を視覚化し、ミスなく業務が行なえるようサポートします。さらに眼鏡店様で課題となりやすいリアルタイムでの顧客・在庫・売上情報の確認や、紙情報のデジタル化機能も備わっており、店長・スタッフの業務負担を軽減させ、接客に多くの時間を費やせるようになります。

— 「メガネのレジ」の機能について、詳しく教えてください。

與良 iPad上の画面に今日行なう仕事が一覧表示されるのが「ダッシュボード機能」です。ダッシュボード機能は眼鏡店がその日にやるべきこと、例えばお渡し予定、加工予定、レンズ納期を一目で把握することができます。新米のスタッフの方や店長の場合、今日どのくらい「加工」し、どのくらい「お渡し」が発生するかわからないことがあるかと思えます。ダッシュボード機能は、本日用なう内容が1画面でわかるため眼鏡店様の業務を効率的にします。

他社のレジシステムを使ってこられた方から、「これまでなかった便利な発想」と評価のお声をお寄せい

ただいています。

— 次に、「アフターフォロー機能」については。

與良 これは売上利益アップを図るための機能です。リピート率を高め、離脱を減らすための機能とも言えます。メガネ購入から1週間、3週間、1カ月、3カ月といったタイミングでアフターフォローをした方がよい顧客をリスト一覧画面やダッシュボード画面で表示します。

メガネを購入したお客様の多くは、日々装着するメガネに対して非常に強い愛着をもっています。また購入後1週間は特に見え方・掛け心地・慣れ具合を意識し、より愛着を高める期間と言われています。そのため、メガネのレジは眼鏡購入後の1週間、3週間、1カ月、3カ月を一つのサイクルとしてお客様をフォローすることでリピート率を高め、離脱を減らす仕組みにしています。メガネの購入サイクルはおおよそ3年ごとといわれています。メガネは長い付き合いになる商品です。購入した店との接点を定期的に保つためにも、電話やメール、DMなどでアフターフォローをし、店の記憶を蘇らせることで購入サイクルが短くなり、再び購入してもらえる機会も増えることでしょう。

— 「眼鏡店独自の充実機能」についてはいかがでしょう。

與良 これはレジ・顧客管理・アフターフォロー・在庫管理・棚卸機能をどの店舗でも簡単に低費用でご利用いただける機能です。メガネのレジは、家族構成やカルテ内容、趣味嗜好、購入履歴、来店履歴までさまざまな情報を管理することができます。接客時にお客様の情報をすぐ把握できることで、接客をスムーズに進めることができます。また、DMを送るのであれば、お客様の趣味や好みのブランドに合わせて作成したDMを送送することができます。手堅いアフターフォローを実現します。

「在庫機能」で、商品管理・棚卸・在庫一覧および移動在庫一覧を瞬時に確認できます。商品管理・棚卸はバーコードリーダーを使った効率的な棚卸が可能になります。商品登録、商品画像登録、商品一覧検索、棚卸実施日、担当者、ステータス、履歴といった棚卸

状況がリアルタイムで管理できるようになるわけです。在庫一覧および移動在庫一覧機能では、現在の商品在庫数の管理やどの店舗に在庫が移動したかの確認もできます。

また、「分析機能」も備えています。売上・客数・客単価・商品点数・商品単価などをグラフで表現し、視覚的に確認することが「メガネのレジ」でできます。顧客・商品の分析も可能で、各年代の客層がどのくらいの金額の商品を購入したかを把握でき、新規・既存客動向の把握もできるようになります。商品は部門・カテゴリ・人気ブランド・コーナーなどで分析し、例えばどのコーナーにどの商品を置けば売れやすくなるのかといった傾向を把握することも可能になります。店舗傾向を把握することで来店客に合わせた提案がしやすくなるだけでなく、無駄な商品発注を防ぎ滞留在庫も少なくさせます。

このほか、「顧客情報のシステム化機能」も便利な機能です。この機能の活用により、お客様の情報を各店の管理ではなく、全店舗で共有して管理できるようになります。店舗が複数の場合、お客様がA店で購入した後にB店に訪れたとしても、お客様情報が共有されているため簡単に顧客情報を閲覧することができます。また、メガネのレジのデータはクラウドサーバで補完されているため、災害が起こった際もお客様情報を紛失する心配がありません。

— すべての操作はiPad上で行なうのですか。

與良 誰でも簡単に操作ができるのが「メガネのレジ」の特長の一つでもあります。iPadを使いこなせるか不安に感じている方も、当社のスタッフがフォローすることで違和感なく受け入れてもらえるものと確信しております。

タブレットならではのシンプルなデザインのため、どこを押せばどんなことができるのかが直観的にわかります。「今日やらなくてはいけないこと」「売上管理」「顧客管理」「在庫管理」などの日常業務をiPad1台で完結させ、眼鏡店様の業務負担を軽減させます。

— 他社のレジシステムとの違いについては、どのような点がありますか。

《注目ソリューション》

與良 iPad上の「メガネのレジ」の画面を見ていただくと、これまで使っておられたレジシステムとの違いがすぐわかります。先ほど述べた3つの大きな特長は、眼鏡小売店のノウハウを蓄積してきた当社だからこそ開発できた、他社には開発できないシステムであるとの自信があります。メガネのレジは眼鏡店に特化したレジシステムのため、他の業種では使えません。もちろん、眼鏡店で取り扱っているコンタクトレンズ、補聴器等のすべての商品をカバーしています。

小規模眼鏡店の求めている機能がフル装備 定期的にバージョンアップし業務を補完

— 昨年10月のIOFT、SITEの各展示会に出展し「メガネのレジ」を初披露しましたね。来場者の反応はいかがだったでしょうか。

與良 当社のブースにお見えいただいたお客様からは概ね高評価をいただきました。商談をさせていただいたお客様で、すでに導入をさせていただいた眼鏡店様も多くあります。未契約の眼鏡店様もありますが、当社ブースにご来場いただいた半数のお客様のお店で導入する見込みが立っています。それだけ良い反応をいただきました。沖縄からお見えになったお客様は「メガネのレジを見るのがメインでIOFTに来場した」と仰っていただき、導入を即決してくれました。お客様からは「こんなことが本当にできるの」という驚きの声、「これがあれば店が回る」というご評価をいただきました。他社のレジシステムとの差別化が明瞭であること、お客様の要望にかなった機能がフルに備わっていることが評価の理由になっているのだと思います。

— 「メガネのレジ」のサービス開始は昨年11月からですが、導入店舗も順調に増えていると聞きます。導入店舗からはどのような反応がありますか。

與良 導入していただいた眼鏡店様からは、「ダッシュボード機能」に評価のお声を多くいただいております。その日に行なう業務が、一つの画面に集約されているからです。「これまでエクセルや紙ベースで確認していた発注や加工、お渡しといった業務が効率よくできるようになった」と喜ばれております。このほ

か、「売上・顧客・在庫が繋がっているの、エクセルや別システムで管理することがなく記入ミスや作業時間が減った」などのお声を寄せいただいております。たいへん感謝しております。

— 眼鏡店が「メガネのレジ」を導入するにあたって、必要な設備はありますか。

與良 まずはiPadです。また「メガネのレジ」に接続するレシートを出すタイプのプリンターとバーコードスキャナー等の周辺機器を揃えることで、レジとしての活用ができるようになります。これらはWi-Fiで相互に接続し、動作することになります。

— 他社のレジシステム等からのデータ移管はどのように進めるのですか。

與良 他社システムからのデータ移管は、当社スタッフがお客様と一緒に進んで行きます。現在、そのノウハウが溜まりつつある状況です。メガネットでも発注データをCSV形式で取り込み、顧客番号を入力し紐づけできるようにする予定です。

— サービスの提供エリアはいかがですか。

與良 サービス提供エリアは、関東一都五県が中心になります。将来は全国展開を目指しています。九州や沖縄にも導入していただいた眼鏡店様もありますので、お問い合わせをいただけますとどのエリアで営業されているお客様にも、ご対応させていただきます。

— 「メガネのレジ」の今後の機能拡充予定・展望についてお聞かせください。

與良 「メガネのレジ」は定期的にバージョンアップを行ない、眼鏡店様の業務を補完し続けます。今後は、お店側からお客様にメガネの仕上がりなどをお知らせする通知機能を開発します。このほか、キャッシュレス端末との連携など、顧客満足度を向上するために役立つ機能を追加していきます。

眼鏡店様の活性化に役立つために「メガネのレジ」はあります。眼鏡店スタッフ様の最高の接客技術をサポートし、お客様一人ひとりに合ったこだわりのメガネを作っていただくために必要な機能を、今後も随時提供して参ります。

— 長時間にわたり、ありがとうございました。

制度実現の課題解決へ作業展開

眼鏡技術者国家資格推進機構

指定試験機関と視力測定に関する試験

眼鏡技術者国家資格推進機構（岡本育三代表幹事）は4月10日、推進機構の活動について現在の状況を書面で報告した。残された二つの課題である、公益社団法人日本眼鏡技術者協会が指定試験機関となるための準備と、視力測定に関する試験問題及びその範囲に関するまとめ作業を展開しているという。推進機構は当初、4月17日に記者会見し現況報告をする予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止となったことで、今回の書面での活動報告となった。

推進機構は現在、第8回通常総会後（2019年11月19日／第一ホテル東京。本誌2019年12月号既報）の記者会見で発表したように、厚生労働省所管の技能検定制度を活用した眼鏡技術者の国家資格制度を実現させるため、「残された二つの課題」を解決するための作業を展開している。

一つは、公益社団法人日本眼鏡技術者協会（技術者協会）が指定試験機関として、厚生労働省から指定されるための準備。推進機構では「技術者協会は公表されている指定試験機関としての要件を満たしていると考えられるが、多くの具体的な作業を実行していかなければならない」として、推進機構と技術者協会は協力して技能検定制度の予備試験のための準備を開始した。具体的には、試験問題作成委員候補者の選任等を行ない、過去から実施してきた認定眼鏡士試験を参考に、技能検定制度の実施方法の検討を始めた。

今後検討・実施すべき問題としては、①地域、年別、等級別受験者数の推定作業 ②検定基準（学科、実技）の作成 ③運営体制の整理（オペレーション・マニュアルの作成）④職種の施設要件の該当性の整理 ⑤指定試験機関の指定要件の該当性の整理 ⑥指定試

験機関への指定申請書の作成等があげられるという。

もう一つは、視力測定に関する試験問題及びその範囲に関するまとめ作業。

推進機構によると名称独占の国家資格である眼鏡技能士（仮称）の業務は、「A.来店・受付、B.視力測定、C.レンズ・フレームの販売、D.加工前作業、E.レンズ発注・加工、F.引き渡し、G.アフターケアの7項目」に大別することができ、このうちB項以外の各項目についての作業は終了しており、現在、B項の視力測定について試験科目及びその範囲並びにその細目の検討を行なっている段階という。

岡本代表幹事は、「新型コロナウイルス問題という経験したことのない大きな問題に直面しているが、技能検定制度の早期実現に向けて今後も変わらぬ努力を続けていく」としている。



〒113-0022 東京都文京区千駄木3丁目37番15号 TEL. 03-3823-0038 FAX. 03-3822-7088
URL=<http://www.osawabekko.co.jp/>