

「資格取得」で他店と交流 販促技術の学びの場に

「PCレスキュー」は、千葉県白井市にあるパソコン修理専門店だ。ホームページ経由で月40件の新規客を獲得し、リピート率5割という脅威の実力を持つ。パソコン整備士資格の取得で同業他店との交流を図り、ホームページからの集客率の向上につなげている。

「PCレスキュー」は、パソコン(以下、PC)の修理、廃棄、データ復旧、技術サポートなどをメインに展開するPC修理専門店だ。もともと同店の監物真樹社長は音響メーカーの技術者だったが、09年に脱サラして現在の店を立ち上げた。

店を立ち上げてからしばらくして、監物社長は「パソコン整備士資格」(<http://www.pc-seibishi.org/>、電話：03-5577-6182)の2級と3級を取得した。

この資格は、ハードウェアとソフトウェアの基本知識からネットワーク、セキュリティ、トラブル対処法まで、PCの保守・サポートで

必要とされる知識をほとんどカバーしている。

1級から3級まであり、SEやプログラマー、ヘルプデスクといったIT業務に従事する人から、家庭や職場でPCを使う一般ユーザーのレベルまで、幅広いPCユーザーが対象となる。1級は企業内LANの構築・保守できるレベル、2級は家庭内LANなどを接続できるレベル、3級は個人利用で起こるトラブルを解決できるレベルである。

同業他社と「つながる」

監物社長がパソコン整備士資格を取得した狙いは、自身のPCの知識を深めるとともに、パソコン整備士協会に加盟する同業他社とのつながりを持つためだ。

その中でも、同協会が発行する会報誌「ADJSTER (アジャスター)」を通じて知り合った横浜市のPCの修理専門店「PCクリニック」との付き合いは、同店の大きな財産になっている。PCクリニックの古屋伸



パソコン整備士資格を取得した監物真樹社長が運営するPCレスキュー(千葉県白井市)

介取締役から、集客方法やホームページづくり、商品や部品の仕入れなどのノウハウを惜しみなく伝授してもらったからだ。

「古屋さんには本当にお世話になった。今でも技術に関する相談などで交流を深めている。これは、パソコン整備士資格をとった一番のメリットだ」と監物社長は語る。

では実際に、PCクリニックから教わったPC修理専門店の集客方法などを具体的に見ていこう。

PCレスキューの主な集客活動は、ホームページ(以下、HP)からの問い合わせだ。そのため、同店のHPにはさまざまな工夫が凝らされている。



新規客獲得の窓口となるHPの制作には監物社長のノウハウが満載

まず、サイトには同店が提供するサービスメニューの料金表とその詳細を掲載している。お客はおおよその料金が分かるので、問い合わせしやすくなる。

お客の声を掲載するコツ

さらに特筆されるのが、HPに掲載しているお客の声。お客の住所と実名、顔写真入りで、PCレスキューを利用した感想が紹介されている(写真①)。

これだけで店の信用力はグンと上がる。同店のお客への対応力や技術力が確かなこと、そしてお客が満足していることを示す何よりの証明になるからだ。

PCの修理内容も写真入りで具体的に紹介し、確かな技術力をアピールしている。この点も、「自店のノウハウがライバルに知られてしまうから公開しない」とする閉鎖的な店とは一線を画す。

実際、HP経由の新規客の問い合わせ件数は毎月40世帯にも上るといふ。単純計算すると、年間約480世帯の新規客を獲得していること



「お客の声」は顔写真入りで紹介



作業報告書で作業を「見える化」する

になる。もちろん、修理が終わった後のアフターフォローも抜かりない。お客には、診断と実際の作業にかかったプロセスを、過去にあった同じような事例写真を使いながら丁寧に説明する。

その際のツールが自作の「作業報告書」(写真②)である。相談内容から診断内容まで詳細に書き込むスペースが設けてある。そして、作業報告書には「修理中気になった箇所」などアドバイスも書き込めるようにしている。

例えば、「お客様のPCはSSDモデルですが、(HDD用の)デフラグツールが入っていました。デフラグは寿命を縮めますので注意してお使いください」といった具合だ。こうした丁寧なアドバイスがお客の心をつかんでいるので、リピート率

5割というのもうなずける。

AVのネットワーク提案に

なお、パソコン整備士資格は、監物社長のようにPC修理の専門業者だけでなく、AV機器の販売員にもお勧めの資格だ。

最近では、テレビやレコーダーなど、AV機器同士を無線LANなどでつなぎ、リビングで録画した番組を寝室で視聴するなど、さまざまな活用方法が提案されている。

こうしたネットワークを活用したAV機器の楽しみ方を提案するには、PCやネットワークの知識が不可欠だ。2級レベルのスキルがあれば、販売員はこうしたAV機器のネットワーク提案や接続・設定などにも生かせる。一歩進んだ提案をするためにも、受験を検討してみたいかがだろうか。(加藤絢子)