

お客様に心から満足していただきたい

# 株式会社メガネ流通センター



神谷 馨 氏

株式会社メガネ流通センター 代表取締役社長

**快適な視生活をお客様にご提供することにより、地域社会に貢献する**

私達メガワールドが追及する理想の店舗システムは、より安全で、より安心な、世界基準のメガネ・コンタクト作製システムです。

メガワールドでは、この様な医療のサポートが得られる世界基準のシステムを理想と考え、より安全で、より安心な、メディカルサポートシステムを推進しております。特に近視進行が早い、小・中・高校生にはジュニアメディカルサポートシステムによる、6ヶ月定期交換型・近視抑制プログラムを導入するなど、より価値のあるサービスを進化させていく事を目指しています。

常に新しい価値を創造する努力を続け、快適な視生活をお客様に提供する事により、地域社会に貢献していきたいと考えております。

## ■IT導入の背景と目的

顧客の意識が、特に商品・サービスの安全・安心・信頼に向かい、当該業界でもメガネのブランド、店舗のブランド構築が最大の経営課題となってきた。

また、若年者の近視進行が早まりつつあり、顧客志向が「メガネは医療器具」との認識になってきた。

こうした背景から、東海地区を中心とした全国15店舗に店舗拡大を展開するとともに、店舗のブランド、メガネのブランド構築に注力し、社内体制としては業務スピードの向上、全店舗のコミュニケーション向上を図ってきた。

達成目標を、強いサービス展開のできる店舗の構築と眼科医療機関とのコラボレーションによる強い競争力に置き、店舗サービスの充実、眼科医療との連携、ブランド力の向上につながる積極的店舗展開への投資、IT投資、人材投資を行ってきた。

## ■IT化の概要

- ・自社専用業務システムの開発・活用 ・データ分析・情報分析ツールの活用
- ・社内LANおよびサーバー等ファイル共有システムの活用

1. ITベンダに開発を委託して自社専用業務システムを開発し活用している。この上に顧客データベースを設け、来店顧客の基本情報の他、視力検査結果、視機能検査結果、眼病確認などの顧客カルテ情報やお買い上げ商品のデータなどを統合データベースとして構築した。
2. 上記顧客情報は専用の分析ツールを用い、次期来店時のアフターフォロー施策や提案商品などを顧客別に提案できるようにした。
3. また、近視抑制ジュニアメディカルサポートを準備し、6か月定期交換レンズ近視抑制システムとして全店舗で展開している。
4. 更に、子供仮性近視治療に有効な「ワック」という目の筋肉の緊張を取る機械を使い治療を行う仕組みを構築し、これらのデータもデータベース化している。
5. 社内LANおよびサーバー等ファイル共有化を図り、東海地区を中心とした全国15店舗と豊橋本社との間で、IPVPNを活用してネットワークを構成して全国どの店舗でも顧客データベースを活用できるようにした。社内LANには、店舗の他、管理部、総務部、経理部、営業部、商品部の各業務担当と、近視検査機、視力検査室を連結し、各データの共有化を図っている。

# ■IT導入の効果

## 1. 売上の増大

平成22年度⇒平成26年度 約10%の増大

## 2. 店舗数の増大

平成18年度 6店舗⇒平成26年度 12店舗

2倍に増加⇒店舗ブランドの構築

データの共有化と業務の標準化によって店舗拡大策が容易に実現できるようになった。

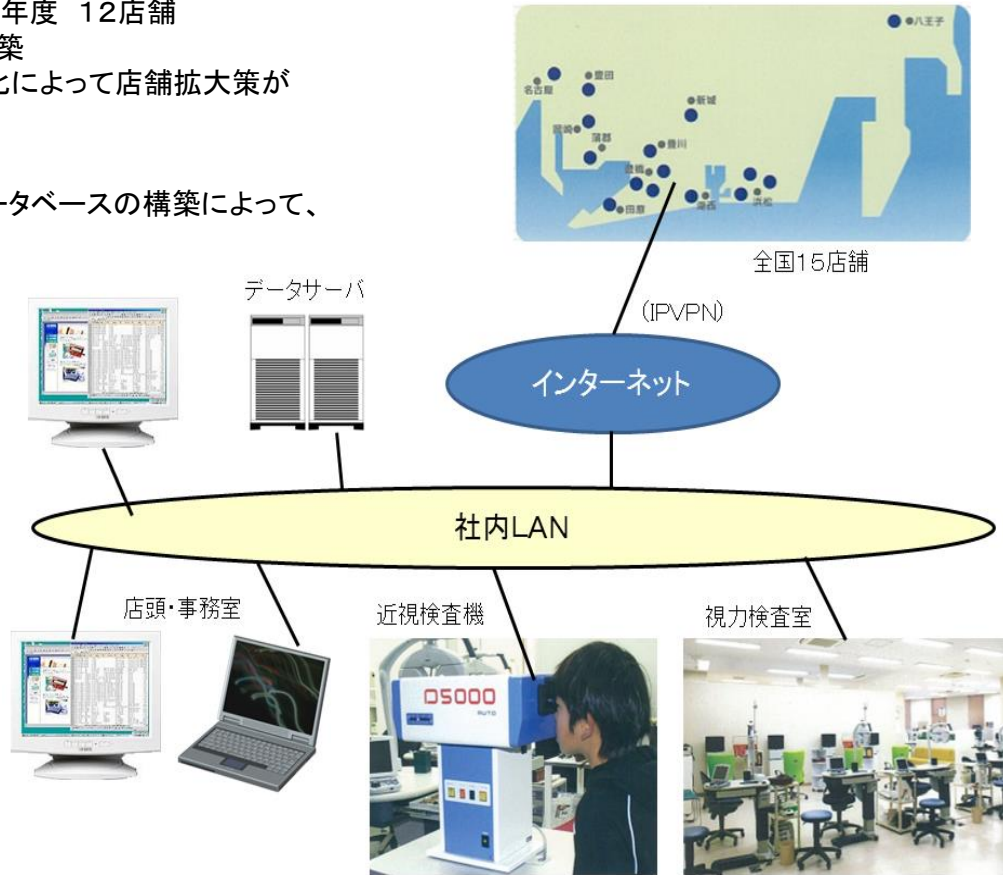
## 3. 顧客サービス力の向上

業務システムの統合と顧客データベースの構築によって、顧客サービスのスピードアップが実現された。

また、顧客へのアフターサービスの充実、新規販売やサービス提案が全店舗で普通にできるようになった。

## 4. 全店舗のシステムとデータベース統合によって、社内コミュニケーションが大幅に向上

全店舗の顧客サービスが標準化され、どの店舗でも均一なサービスが展開できるようになった。



### ITコーディネータから一言

株式会社ARU 代表取締役 ITコーディネータ 水口和美氏  
<http://www.aruinc.jp/>

「世界的な基準では、医師が検査に携わり視機能検査や眼病の確認と共に、視力検査が行われています。欧米はもとより、先進国ではほぼすべての国が眼の健康をトータルにサポートするシステムが確立されています。」  
「しかし、国内ではまだまだこうしたシステムが確立されていません！だから、メガワールドが率先して進めています！」

この言葉から、神谷社長のこのビジネスにかけるおおきな情熱が感じられます。  
こんな熱い社長のもとで、150名の社員が生き生きと業務に励む姿が印象的な会社です。  
IT活用は、これからさらに充実していくものと思われます。今後の発展を期待しています。

### 会社概要

所在地: 〒440-0037 愛知県豊橋市平川町11-1

社名 : 株式会社メガネ流通センター TEL : 0532-64-0330 FAX : 0532-64-0331  
代表者名 : 代表取締役社長 神谷 馨 URL : <http://www.mega-world.co.jp/>  
設立 : 昭和57年10月22日  
資本金 : 5,000万円  
売上高 : 28億円(2015年度)  
従業員数 : 150人(2015年度)  
事業内容 : メガネ・コンタクトレンズ  
補聴器及び関連備品の販売  
眼科診療のトータルコーディネータ  
(メディカルサポート)

**メガワールド**

