

Total Information System for ProShop

「専門店総合情報システム・顧客棚卸」による

顧客づくりのすすめ



アルファシステム株式会社

はじめに

この度は弊社「専門店総合情報システム」ご提案の機会を頂きまことにありがとうございます。

弊社は、ブティック殿をはじめとした各種専門店さま向けに特化したシステムの開発を、平成2年より継続して行なっております。

この間、各社長様・店長様方の知恵や経験／ノウハウをご提供いただき、現在のシステムへと成長しております。

今回ご提案いたします「専門店総合情報システム」は皆様のノウハウの結晶と自負しており、ご採用いただきました折には御社の商品管理／利益管理／顧客管理など十分ご活用いただけるものと確信しております。

ぜひとも、ご検討のほど宜しく願いいたします。

アルファシステム株式会社 代表取締役 石塚茂樹

1. 顧客づくりが大切です

売上とは？

客数 × 客単価 = 客数 × 点単価 × セット率
点数 × 点単価

客数の構成

顧客
リピーター
新規

2. 顧客とは？

顧客は必ず目減りする

顧客 保有数 × 稼働率 . . . ランク別保有数 × 稼働率

顧客売上高 = 保有数 × 稼働率 × 購買頻度 × 顧客単価

- どれだけの「顧客」を持っているのだろうか
- 実際に稼働している「顧客」は一体どれだけいるのだろうか
- 稼働させるためにどのような手立てを講じているであろうか
- 「顧客」依存度はどのくらいあるのだろうか

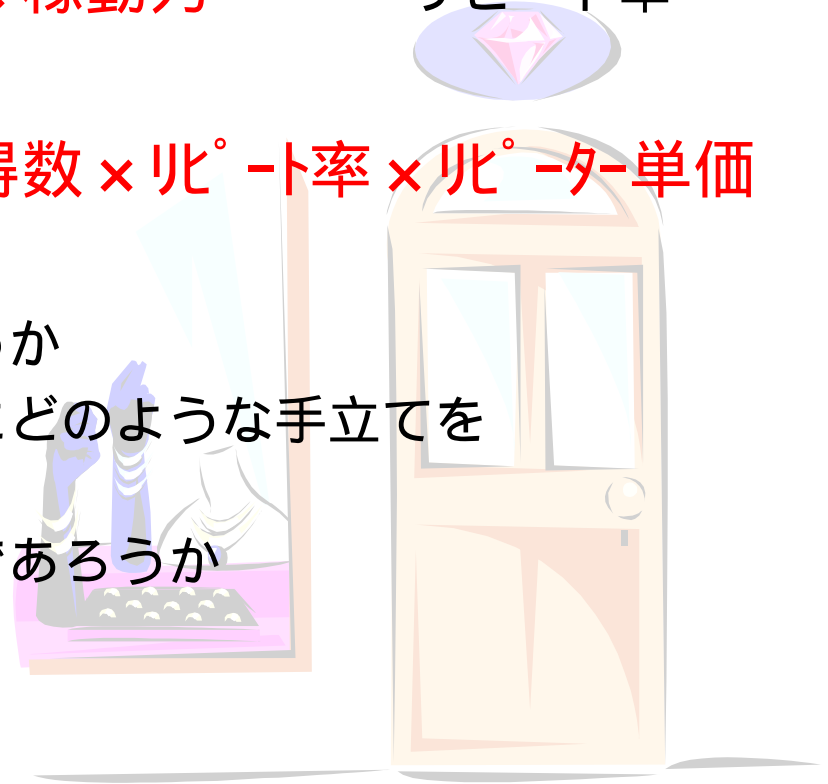
3 . リピーターとは？

リピーターとならば顧客にはなりえない

リピーター 獲得新規 × 稼働力 . . . リピート率

リピーター売上高 = 新規獲得数 × リピート率 × リピーター単価

- リピート率はどの位あるのだろうか
- 再来店購買をしていただくためにどのような手立てを講じているのだろうか
- リピーターは「顧客」化しているのだろうか



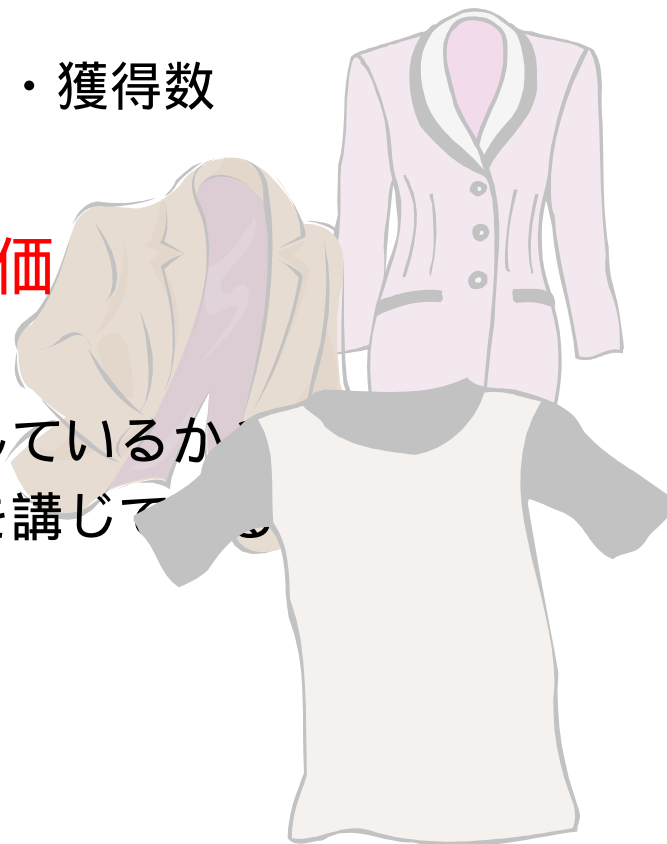
4 . 新規獲得とは？

新規を取らなければ売上の増加は見込めない

新規 環境 × 獲得力 . . . 獲得数

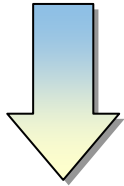
新規売上高 = 新規獲得数 × 新規単価

- 日々、月々、どのくらい「新規」を獲得しているか
- 「新規」獲得のためにどのような手立てを講じているか



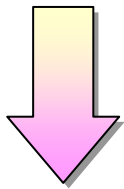
5 . 顧客づくり

新規獲得



- どのように新規客を獲得するか
マス媒体(新聞、チラシ、雑誌、ラジオ、TV...)
名簿DM(各種名簿から一斉DM)
店作り、店構え

リピーター



- どのようにして再来店していただくか
スタンプカード、お礼のハガキ、
セールDM

顧客/稼働率UP

- どのようにして継続してお買上いただくか
適切なアプローチ(訪問、お電話、DM、メール...)
顧客棚卸による**的確な「One to One マーケティング」**
- 休眠客の掘りおこし

6 . 顧客状況分析とランク付け

顧客棚卸により状況の分析とランク付けを行ないます。

分析のための基準値

対象期間 春夏 / 秋冬の2シーズン

お客様の分類方法

期間 春夏 / 秋冬の2シーズン

新規客 今季、初めて購入されたお客様

リピータ 今季の新規客で、再来店 / 購入されたお客様

固定客 前季の稼働客(前季の新規客含む)

Aランク : 前季3回以上お買い上げのお客様

Bランク : 前季2回お買い上げのお客様

Cランク : 前季1回お買い上げのお客様

Dランク : 前季、お買い上げのないお客様

休眠客 2季以上続けてお買い上げのないお客様

稼働の目標値

ランク別稼働率 A : 80% B : 50% C : 30%

ランク別セット率 A : 2.0 B : 1.5 C : 1.2

新規リピート率 18%

今季の顧客構成

	前季固定客	今季新規客	(内リピータ)
人数	300	69	21

今季の購入状況

顧客ランク	A	B	C	D	合計
人数	48	87	125	57	317
購入回数 / 客	3.8	2	1	0	
購入点数 / 回	1.9	1.3	1.2	1.1	1.33
購入単価 / 点	25921	24626	24885	23377	34866
客単価 / 回	49250	32015	29862	25715	34866

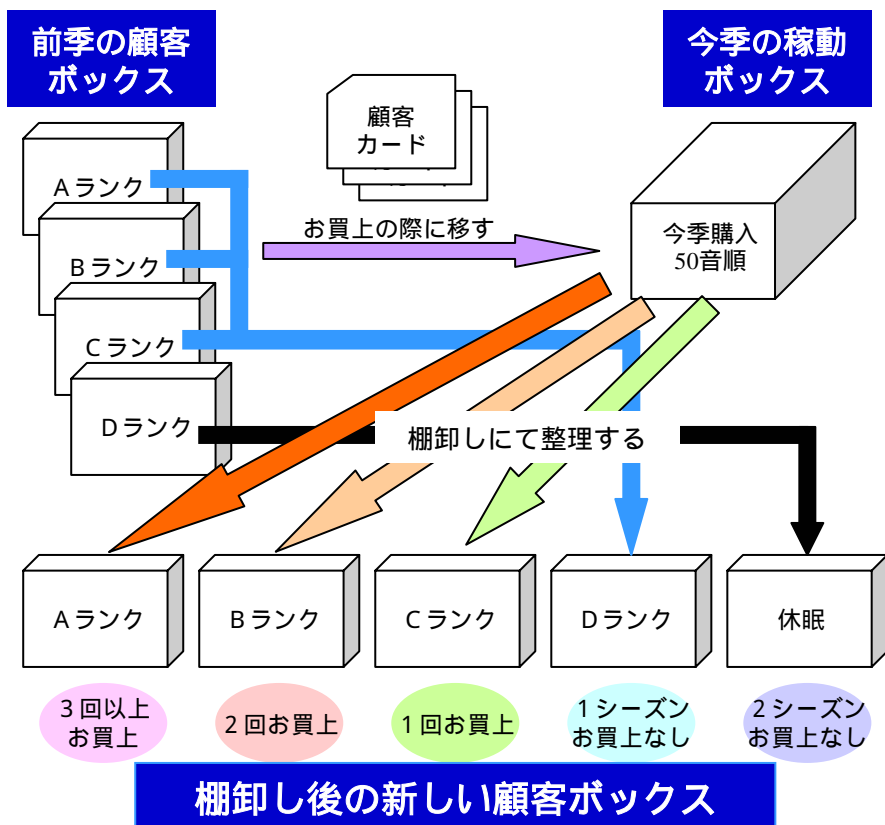
顧客棚卸の結果

今季の新しい顧客ランク								
前季の顧客ランク		A	B	C	D	休眠	合計	稼働率
	A	18	12	8	6		44	86.4%
	B	9	18	12	19		58	67.2%
	C	3	16	25	22		66	66.6%
	D	14	24	32		62	132	此レト率
	新規	4	17	48			69	30.4%
	合計	48	87	125	57		317	

7. ランク別顧客カードからの販促

ランク付けされた顧客カードを整理し、販売促進を行ないます。

顧客カードの整理と棚卸し



販売促進

ポイント

シーズン途中のA/B/C/Dのボックスには「今季お買い上げのないお客様だけ残る。」



販売促進の方法は

- ・ご来店が無いAランクのお客様へお電話をかける。
- ・B/Cランクのお客様へは手書きのDMで。
- ・休眠のお客様へはセールのお知らせで「価格訴求」
- ・・・・など、ランク分けによる販促の工夫はいろいろ

ありがとうございました。

