



月刊あずかりくん
2008年1月号

本部から店舗への後方支援

～ ライトレンタルサーバによる顧客分析 ～



まずは既存のお客様から



- 「売上を上げる」ために、新規出店を行うという方法もありますが、人手不足や経費削減などの理由で、なかなか厳しいという声をお聞きします。
- そうした現状でも、身近なところからできることがあります。



そのひとつに

現在、登録されているお客様への販促強化が挙げられます。

- よく来店して頂いているお客様に、より満足していただくために、そして、足が遠のいてしまったお客様をいかに呼び戻すかということを考える道具として、**ライトレンタルサーバ**の活用方法をご紹介します。

ピンポイントな顧客分析を



- それが、ライトレンタルサーバの
**「顧客分析」の条件を組み合わせてできる
高度な絞り込み**です。

たとえば、

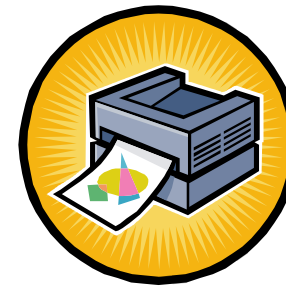
✓ワイシャツは年間 20,000 円以上出されるが、上着は 2,000 円以下の会員のお客様を抽出し、ドライ品割引券を配布。

→ 他店に流れているはずのワイシャツ以外のドライ品を取り込めれば、売上アップにつながる間違いなしです。

✓ 2ヶ月前までは、月に 4 回以上来店されていたが、最近、1度も来店されていない会員のお客様を抽出し、電話で様子伺い。

→ 来店されなくなったことに何か理由がありそうです。お客様とコミュニケーションをとることで、もう一度、来店していただくきっかけを作ってみてはいかがでしょうか。

抽出結果を CS 情報へ



○ 抽出した結果は、店舗レジへ「CS 情報書込」

ライトレンタルサーバで抽出した結果を、本部から店舗のレジへお客様ごとのCS情報に書き込みを行えば、そのお客様への本部の意向をそのまま店員さんへ届けることができます。

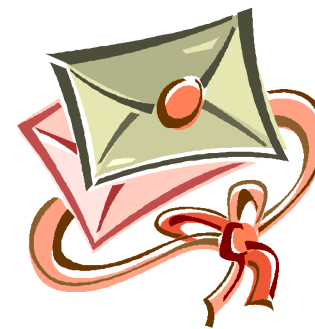


たとえば、

- ✓ 昨年、60,000 円以上のご利用、もしくは 300 点以上の品物を出した会員客に「プラチナクーポンを手渡してください」といったメッセージを CS 情報へ。
- ✓ 昨年、布団を出した顧客全員に「ふとんキャンペーンをお知らせしてください」といったメッセージを CS 情報へ。

○ その他にも、次のような出力方法があります。

- **DM シール出力** A4 判専用ラベルシートに印刷します。
- **CSV 出力** 抽出結果を Excel で見ていただくことも可能です。



お客様一人一人に合わせて

- 一度でも来ていただいたお客様に、来店頻度などを基に、お客様ごとの現状に合わせたアプローチをして、需要を喚起してみませんか？
- ライトレンタルサーバを利用して、**対象を絞り込んで DM を送る** ことで、
 - DM の経費を抑えられ、その分を他の販促に割り当てられる。
 - 毛布や靴といった普段出さないようなアイテムのクリーニングを効果的に勧められる。といったことも期待できます。

たとえば、

✓ デラックス加工を良く出されるお客様に、皮革かばんクリーニングのお試し割引 DM。

- また、本部の意向と現場である店舗の間には、どうしても時間差や温度差が発生してしまうものです。そんな時、**本部から CS 情報に直接書き込む**ことで、明確でタイムリーな指示を店員さんに伝えることが可能になります。
- 都度、店舗に指示して販促を行うだけでなく、お客様ひとりひとりに対して、本部から、「思ったときにすぐ行動に移せる **ライトレンタルサーバ**」を活用して、顧客の管理、分析を行ってみてはいかがでしょうか。