

# 月刊あずかりくん2009年12月号

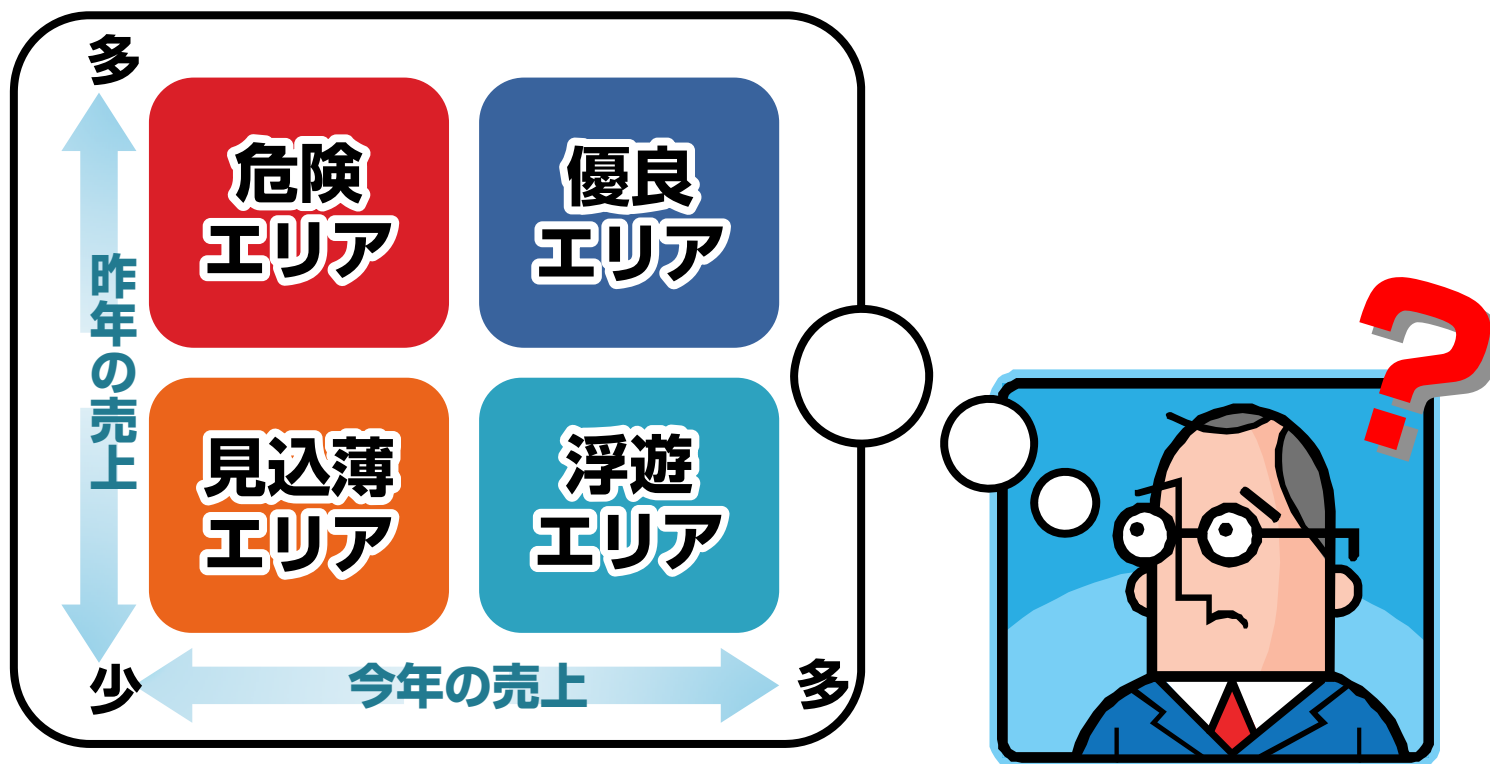
## 株式会社ライト

優良顧客を離さないお店へ



# お店の疎遠客、どれだけいるかご存知ですか？

「疎遠客の人数」や「優良顧客の人数」を調査したことはありますか？  
クリーニング需要が減少の一途をたどるこの時代、  
優良顧客が作る売上を確保することが、ますます重要になってきています。



こんな時こそ、ライトレンタルサーバの出番です！！

# どうやって調べるの？

ライトレンタルサーバには、「マトリクス分析」があります。  
2つのABC分析を組み合わせることが出来るこの分析で、  
今年度と昨年度の「来店回数」を分析してみました。

マトリクス分析

項目を設定して「画面表示」又は「CSV出力」又は「CS情報書込」又は「DM出力」又は「ミックス保存」をクリックして下さい。

出力する顧客をチェックしてください。

| 項目                              | 来店回数<br>2009/01/01 ~ 2009/11/14 |   |   |                               |                               |                               | 売上構成比                          |         |
|---------------------------------|---------------------------------|---|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---------|
|                                 | 範囲                              | 10 ~ 186                                | 5 ~ 9                                   | 3 ~ 4                         | 2 ~ 2                         | 1 ~ 1                         |                                |         |
| 来店回数<br>2008/01/01 ~ 2008/11/14 | 10 ~ 213                        | <input type="checkbox"/> 399人           | <input type="checkbox"/> 123人           | <input type="checkbox"/> 32人  | <input type="checkbox"/> 12人  | <input type="checkbox"/> 8人   |                                |         |
|                                 | 5 ~ 9                           | <input type="checkbox"/> 63人            | <input type="checkbox"/> 214人           | <input type="checkbox"/> 134人 | <input type="checkbox"/> 53人  | <input type="checkbox"/> 43人  |                                |         |
|                                 | 3 ~ 4                           | <input type="checkbox"/> 16人            | <input type="checkbox"/> 80人            | <input type="checkbox"/> 123人 | <input type="checkbox"/> 105人 | <input type="checkbox"/> 117人 | <input type="checkbox"/> 123人  | 11.39%  |
|                                 | 2 ~ 2                           | <input type="checkbox"/> 10人            | <input type="checkbox"/> 35人            | <input type="checkbox"/> 67人  | <input type="checkbox"/> 77人  | <input type="checkbox"/> 95人  | <input type="checkbox"/> 186人  | 5.58%   |
|                                 | 1 ~ 1                           | <input type="checkbox"/> 6人             | <input type="checkbox"/> 29人            | <input type="checkbox"/> 64人  | <input type="checkbox"/> 84人  | <input type="checkbox"/> 131人 | <input type="checkbox"/> 472人  | 4.21%   |
|                                 | データなし                           | <input checked="" type="checkbox"/> 74人 | <input checked="" type="checkbox"/> 84人 | <input type="checkbox"/> 138人 | <input type="checkbox"/> 169人 | <input type="checkbox"/> 481人 | <input type="checkbox"/> 2769人 | ----    |
|                                 | 売上構成比                           | 56.24%                                  | 20.53%                                  | 11.32%                        | 6.34%                         | 5.56%                         | ----                           | 100.00% |

連絡先表示

属性表示

画面表示 CSV出力 CS情報書込 DM出力 ミックス保存

このエリアの動向が、売上に大きく影響します。適切なアプローチで、離反対策を取りましょう。

「かつては優良顧客」  
だった方々・・・。  
あまりにその数が多い  
ようなら、問題点の  
洗い出しが必要です。

この「マトリクス分析」の集計結果は、そのまま次のアクションへと繋がられます。  
疎遠客には呼び戻しDM、優良顧客にはCS情報書き込みといった、  
お客様に応じたアプローチがカギとなります。

# お客様「ごと」の来店回数

優良顧客の動向は、お店全体の売上を大きく左右します。  
だから、それらのお客様一人一人の来店回数をチェックすることはとても大切。  
ここは「顧客動向分析」にお任せ下さい。

## 顧客動向分析イメージ

| カードNO | 顧客名   | 回数11月 | 回数12月 | 回数1月 | 回数2月 | 売上合計    | 回数合計 |
|-------|-------|-------|-------|------|------|---------|------|
| 122   | ライト太郎 | 13    | 11    | 5    | 2    | 172,825 | 31   |
| 316   | 田中一郎  | 9     | 6     | 7    | 11   | 106,733 | 33   |
| 173   | 鈴木大輔  |       | 1     |      | 1    | 59,701  | 2    |
| 254   | 中村洋二  | 15    | 15    | 16   | 18   | 54,630  | 64   |

### 疎遠客注意報

このままでは、優良顧客のライト太郎様が疎遠客に！  
早急な対策が必要です！！

お客様ごとの来店回数が一目瞭然のこの機能。  
月に1度この分析を行って、優良顧客の来店状況を確認。  
来店数が減り始めたその時、すぐにアクションを起こすことが重要です！

このようにして、優良顧客の来店回数を注視し、その都度手当てすることで、  
大事なお客様の流出を阻止出来る可能性が高まります。

# すべての近道は、「お店作り」かも知れません

最後の仕上げは「離反の予防」について。  
つまり、離反の兆候に気付いてから対処するのではなく、  
「お客様を離さないお店を作る。」ことを目指す。  
実はこれこそが、すべての近道ではないでしょうか。

そんなお店作り、あずかりくんがサポートします。

## CS情報

00003 : 山沢 茂 様

|              |                        |            |
|--------------|------------------------|------------|
| CS<br>情<br>報 | ****優良顧客です。接客は最注意で**** | 2009/11/12 |
|              | 汗抜き加工よく利用              | 2008/ 2/27 |
|              | 領収書毎回発行                | 2008/ 6/25 |
|              | クレームあり:シミや劣化の説明必須      | 2009/ 9/ 9 |
|              | 巨人ファン                  | 2008/ 8/ 5 |

CS情報で、特別な接客を。  
「いつもの」が分かるお店へ

## 伝票メモ



伝票メモで、了解事項を徹底確認。  
仕上り後の無用なトラブルを減少