

緊急提言

短期集中連載

ホール営業徹底改善

最終回 『顧客を呼び込むPDCAサイクル』

顧客管理で不可欠な効果的PDCAの実践

大都販売の下村和義氏による短期集中連載の最終回は、『顧客を呼び込むPDCAサイクル』(Plan)計画・DQ実行・Check・検証・Action改善の一連のサイクルを紹介しながら、競合店に左右されない強いホールになるための手法を提案する。

※下村和義(大都販売)

揺るがない稼働を持つホール

顧客管理が万全であれば、近隣に競合店の出店やイベントがあっても、稼働の揺るがない強いホールを築けることは、みなさんもご承知のことと思います。しかし、この顧客管理を有効に活用しているホールが、実に少ないことに驚きます。

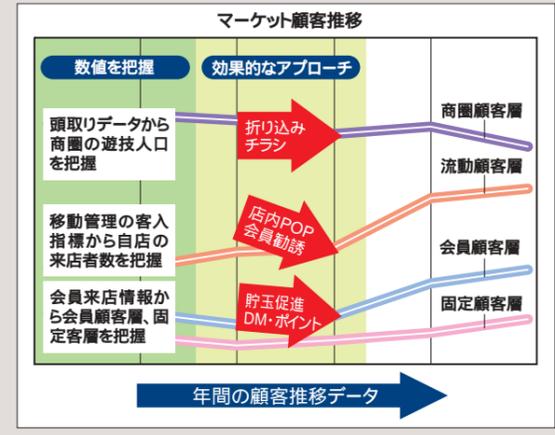
また、顧客管理に力を入れているホールでも、集客と顧客管理を別物と分けて考えてはいないでしょうか？ 実は集客と顧客管理を一括りに捉えることで、初めて適切な目標設定が行え、取るべき戦略が見えてくるのです。

ターゲット顧客へのアプローチ

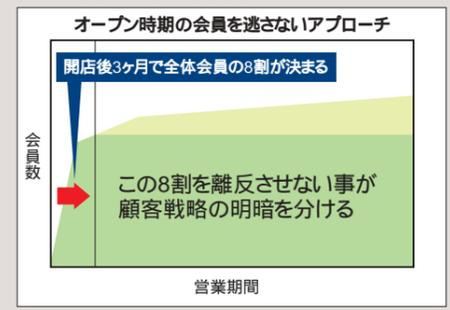
ではどのようにして目標へ向けてアプローチするのか。まずは、ターゲット顧客を絞ることです。強いホールに不可欠なのは、平日や土日を問わず、「賑わい感を出す稼働」です。そのためにも、まず、第一に「平日、休日の朝から来店する顧客」を取り込むことから

商圏顧客層の獲得 この商圏顧客の獲得には、既存顧客の5倍のコストがかかると言われております。このコストを効果的に集中投資する事により、最大限の効果を得る事が出来ます。
流動顧客層の会員化 流動顧客層は店内に足を運んで頂いている顧客です。このチャンスを活かして会員顧客にする必要があります。
会員顧客層の固定客化 会員顧客には様々なアプローチ方法があります。この手段を駆使し、顧客ロイヤリティを高める活動を行います。また、客離れを5%改善する事で、利益が25%改善されると言われています。
固定客層の最大化 固定客を増やす事が、顧客戦略の最も重要な最終目的です。この固定客を最大化する事が、競合店の影響を最小限にし、より正確な売上・粗利を予測する事ができます。

【図1】4階層の顧客への絞り込みとアプローチ



【図2】離反顧客を呼び戻すアプローチ



PDCAサイクルでは集客の数値化が重要

ここで、集客と顧客管理を一括りに捉える手法として、『顧客を呼び込むPDCAサイクル』をご紹介します。

一般に企業は、現状を把握し、今よりも高い目標設定を行い、その達成のために知恵を絞る、今行っていることがベストかどうかを常に検証し、必要な改善を施します。現状に甘んじているのは、時代の激流に流されてしまうのがビジネスだからです。

顧客の4セグメントとは？

現状をよく把握した上で、目標設定からプロトタイプ検証、改善を繰り返すPDCAサイクルです。とくに、この検証と改善は重要です。

まず、来店された顧客の管理を一括りに捉えるために、個々の顧客を定義付け、分類して、その特性を分析・把握する必要があります。

顧客の求めるサービスを考える

始める必要があります。このような顧客は、パチンコがライフサイクルの一部となっているファンの場合が多く、自店のベース顧客として重要な客層です。そのベース顧客を考える上で、必要となる情報は顧客の職業です。

顧客のお財布の限られたカード入れに、貴店の会員カードを持ち歩いて頂くためには、顧客が求めるサービスを貴店が提供出来なければなりません。

客離れを抑えることが利益を大きく改善する

次を押さえるべきは、一度会員となった顧客を離さないことです。【図2】をご覧ください。これは、新装オープンした1年間の総会員数の推移です。

全体目標と3つの道しるべ

図をご覧ください。このように自店を取り巻く営業環境を数値化し、把握することが可能となります。

- ・来店者数
- ・会員来店者数
- ・固定客来店者数

移です。一般的に開店後3ヶ月で全体の8割の会員が決まります。この新装開店効果で得た顧客を逃さないためには、貴店の経営が大きく前進します。そのためには、顧客を逃さない定期的なアプローチと検証が必要です。

このような顧客へのアプローチを繰り返す事で、自店に合った必勝法を作り上げる事が出来るのです。

今回は、誌面の都合でPDCAサイクルを構築する具体的な数値化の方法や検証方法などは、割愛しております。もし興味がありましたら、弊社ホームページの補足資料も併せてご参照ください。 (http://www.daito.co.jp/hanbai/)



しもむら・かずよし
1973年東京生まれ。1996年大都販売(株)入社。バーラー管理コンピュータの販売促進、顧客支援を推進するカスタマーSE課課長代理。