

小売サービス業が **じゃん** **じゃん**

儲かる

JANGA 通信

2014年7月号

個人識別マーケティングを提供するIT企業



株式会社ジャンガ・テック

TEL: 0120-56-2010

担当: 棚田、遠藤、石井

ジャンガ・テック

検索

<小売業の売上をあげるためのワンポイントレッスン>

Info

真の顧客を知る為には？

つい最近の話なのですが、前回のジャンガ通信でもご紹介させていただきました。弊社社長劉が著作した、「店長さん！お客を区別すると儲かりますよ！」という本を読んで頂いた年間総売り上げ数千万の企業の社長様から、是非弊社のシステムについて話を聞いてみたいという事でお問合せを頂きました。

実際にその企業様は、本の内容(J-COMs)について、実際に本に書いてある様に簡単に「顧客識別」が出来るのか知りたいという事で、打合せをさせて頂きました。

また打合せの際に、この企業の社長様は自分の業務と並行しながらも、本をたった3時間で読んだという事を教えて下さり、驚いた反面、とても嬉しく感じました。

本の内容にもあります様に、J-COMsは**真の顧客を知り、効果性の高いマーケティング**を実現し、皆様のお役に立つ為に開発されたシステムですので、利用される方にあまり負担をかける事なく使用して頂く事ができます。

本やジャンガ通信を通して、弊社のJ-COMsについて興味をもっていただけましたら、幸いです。

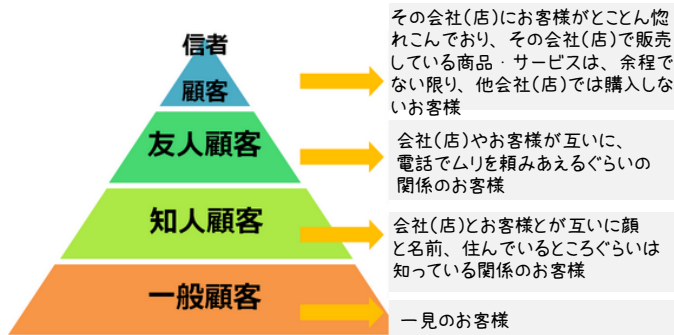


劉 桂榮著作
「店長さん！お客を区別すると、儲かりますよ！」
東邦出版社発行出版

<小売業のためのお役立ち情報>

News

顧客のランク分けはできていますか？お客様の層別に施策を変えましょう



顧客の種類は一種類ではありません。一般顧客から始まり、それが知人客、友人客、信者客へのランクが上がっていきます。これらの顧客ランク設計を行い、ランクアップをさせていく活動を行う必要があります。信者顧客(リピート客)に対しては**特別感を出す**ことが重要です。では、リピートしていただくためには大事なことはそのお客様と**人間関係を築くこと**。そして特別感を出すこと。これが重要です。人間関係を築くためにはお客様と**接触頻度**をあげる必要があります。是非、皆さんも接触頻度をあげる施策を考えてみてください。

<最新！面白！IT活用特集>

Info

EC大手のサービスは即日届くのが当たり前！対策求められる小売店

会社名	amazon.jp	楽天	YAHOO! JAPAN ショッピング
サービス名	当日お急便スタート 当日お届け可能な地域で時間帯の大幅に拡大	あす楽	あすつく
メニュー	当日お急便 お急便後 翌日~3日以内	あす楽 翌日	すぐつく(2時間) あすつく(当日) あすつく(翌日)
料金	514円(当日お急便後) 380円(お急便後) Amazonプライム会員は無料	追加料金なし	500円(すぐつく) 他は追加料金なし
条件	・Amazonが在庫を持っている商品 ・島、僻地、沖縄を除く全国	・前日の正午までの注文 ・対応商品・範囲は店舗にて確認	・すぐつくは豊洲地域 ・対応商品・範囲・注文時は店舗にて決定

大手ECサイト運営企業の配送方法一覧

Amazon、楽天、Yahoo!ショッピング3社とも翌日配送サービスを展開しています。注文して商品がすぐ届くことに対するニーズが大きいのは、**日用品や食料品**です。日用品や食料品等の日々の買い物が置き換わり、主婦層がよりECを利用するようになるのではないかと考えられます。しかも**配送無料**という流れが全国に広がりつつあり、その場合、価格で差別化するのも難しくなります。小売店は、お客様に対してわざわざお店まで、**来店していただくことによる価値を提案**しなければ、今後生き残るのは難しいでしょう。価値を感じてもらうためには**特別感**をだすこと。そのためにはその人にあったサービスを提案できることが求められています。

【FAX受付】

お名前: _____

貴社名: _____

連絡先TEL: _____

■■■お客様お問い合わせ記入欄■■■

今回の記事に関して、ご質問・ご不明点があれば、左記にご記入の上 FAX(043-213-3502)して頂くか、TEL(0120-56-2010)にてお問い合わせ下さい

顧客識別マーケティングシステム

J-COMsについてもっと知りたい

小売業(衣類・雑貨販売) Tさま

導入前の課題

導入する前は、100万人以上いる会員の皆様にメール配信をするという作業がとても手間のかかる作業でした。

ましてや、一斉配信というものが出来ていなかったのも、尚更、メール配信をする手間があり、何か良い方法はないのかと悩んでいました。

導入後の効果

そこで、小売業T様はこのような課題を解決するために、J-COMsの導入を決定しました。導入後は、100万人以上の会員様に一斉配信でメールを送る事が出来る様になり、今まで手間となつて

いた作業を軽減する事ができました。また、会員顧客を識別する事が出来る様になり、その識別された会員顧客ごとに、そのお客様にあった内容のメールをターゲットを絞って送る事が出来る様になりました。合わせて、識別された会員情報を販促に生かすことができたので、J-COMsを導入して正解でした。

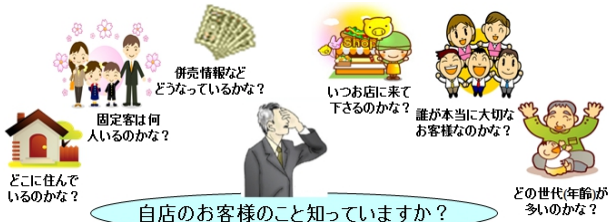
ランク推移

月次 2014/04 店舗: ことぶき 実行 EXCEL出力

会員数	期間					
	AA	AB	AC	BA	BB	BC
前期	146	70	15			13
AB	64	216	110		2	83
AC	22	95	182		1	132
BA						
BB		1	1		1	4
BC	7	84	120		2	257
CA						
CB						
CC	5	39	65		1	276

【J-COMsの「ランク推移」画面】 店舗別に、その月で会員様のランクがどの位変化したかを確認する事が出来ます。

個客識別マーケティングシステムについて



従来のチラシやテレビCMを用いたマスマーケティングでは、安売り・値引きなどの販促施策や、優良顧客をしっかりと囲い込むという事は困難であり、販促戦略としては不十分であると考えられています。

消費者のニーズが多様化するなか、顧客一人一人の特徴に合わせてアプローチを行うことが求められています。顧客識別マーケティングシステムであるJ-COMsは顧客一人一人の特徴(例えば住所、家族構成、来店頻度など)を瞬時に把握することができ、それぞれの嗜好にあったアプローチを個別にすることが可能です。リピーターを増やすためには顧客を知ることが重要です。

ECサイトを始めてみませんか?

皆さんはECサイト構築ときくと「難しい」「時間がかかりそう」というイメージをお持ちではありませんか? 実は、そう難しくありません。弊社では現在、実際にSEがECサイトの構築を行っています。

また、サーバー構築などは3日~1週間もしくは、1ヶ月かかるというイメージを持ちますが、弊社のSEは今回1日で2つのサーバーの構築をしました。一見、難しくいろいろな手間が掛かりそうなイメージをもつECサイトの構築ですが、専門のSEと協力してみると、案外あまり難しく考える事なくできてしまいます。

ちなみに、弊社が8月から運用をはじめるECサイトは、以前から運用していたECサイトよりも検索で上位に上がってくる様になりました。

今、ECサイトを始めようと考えている企業様は一度、相談してみても良いかも知れません。



社員紹介



IT支援事業部 棚田 雪梅 (たなだ せつばい)

ジャンガ・テックに入社して3年目になり、入社当時はOJTの形で営業をしていました。ソリューション営業の仕事にはこれといったマニュアルがなく、それが面白くもあり、難しい部分でもあります。ですが、日々の活動の中で多くのお客様と出会い、お客様の声を元にサービスを提案し、弊社のサービスが取り入れられ、お客様の販促活動に貢献できるという事にやりがいを感じます。多くのお客様に支えられ、築いてきた信頼関係を大切に、今後とも会社も、そして私自身もお客様にとって大きな存在でいられます様頑張りますので、よろしく願い致します。

編集後記

今回の7月号で2回目のジャンガ通信となりますが、前回のジャンガ通信と合わせていかがだったでしょうか。今回のジャンガ通信では、前回お話ししなかった弊社のSMSについて記事を書かせて頂きました。SMSにもいろいろな機能がありますので、もしかしたら、皆様が必要としている機能があるかもしれませんね。表にも書かせていただきましたが、本と同じ様に、このジャンガ通信も皆様のお役に立つ様な情報を発信していくツールになれます様、努力していきたいと思っております。最後までお読み頂きありがとうございます。次回、9月号もよりよい情報を皆様の届けられます様、ご指導ご支援のほど宜しくお願いいたします。

