

# IT時代の経営情報ソフト

## 「羅針盤」の新たな注目ポイント

# 最良客と休眠客を瞬時に分析 販促効果の高いRFM機能搭載

最近、地域店マーケティングで最も注目を浴びているのが「データベースマーケティング」である。本誌でも特集や地域店ノウハウなどの記事で盛んに取り上げているマーケティング手法である。不特定多数のお客をターゲットにする大量販店にとって、取り組みが難しいマーケティング手法だが、地域密着型の地域店の強みを存分に生かせる手法として高く評価されている。

データベースマーケティングを簡単にいえば、顧客の属性情報、過去の商品購入・サービス修理履歴などをベースに、それぞれの顧客に合ったサービスを提供しようというマーケティング手法のこと。属性情報とは、顧客のライフスタイルやライフステージ、顧客ニーズ、家族構成、趣味などをいう。

### 3つの指標で最良の顧客を抽出 ランク別の顧客数、地域別も

このデータベースを駆使すれば、個々の顧客の「買い上げ単価」や「買い上げ点数」、「買い上げ頻度」などをきめ細かくチェックして、販売効率の高い販促を仕掛けることができる。

というのも売り上げを伸ばしている地域店の顧客を分析してみると、上位客で売り上げの大半を占めているケースが多いからだ。

例えば、売り上げの多い順に、SA客、A客、B客、C客と顧客をランク化してみると、SA客とA客という少数の顧客が売り上げの大半を占めて



▲写真① 羅針盤の顧客マスター

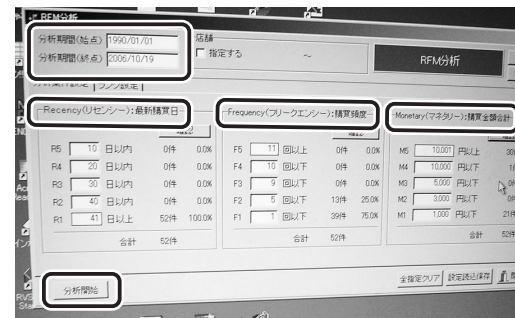
いることが分かる。

その優良客をデータベースを使って簡単にかむことができるソフトがある。メディアネットワークジャパンの「羅針盤」である。

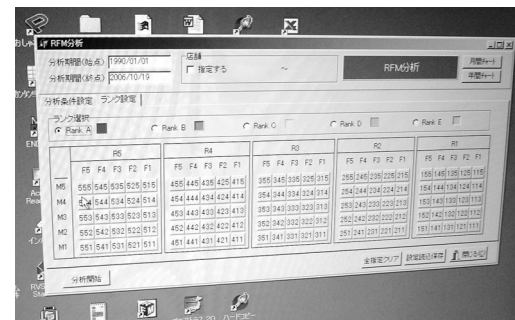
羅針盤の新しい「RFM分析」機能を使えば、「購入頻度の高い顧客」、「購入金額の高い顧客」、「一番最近の顧客」という3つの指標から顧客を抽出することができる。その指標から優良顧客を抽出できれば、より効果的な営業活動が実践できるというわけだ。

そもそもRFM分析とは、顧客の購買行動や購買履歴から見込み客をリストアップする顧客分析手法のひとつである。

RとはRecency (最新購入日、お客が最近購入したのはいつか)、FとはFrequency (累計購買回数、どの程度の頻度で購入しているか)、MとはMonetary (累計購買金額、どのくらいお金を使っているか)という3つの指標で、最良な見込み客を抽出する。



▲写真② 「RFM分析」の条件入力画面



▲写真③ 「RFM分析」ランク選択画面

前述したように、羅針盤の「RFM」機能を使えば、3つの指標からの優良客が簡単に抽出できる。最近、何回も多額のお金を使ってくれるという「究極の優良客」も簡単にリストアップできるのだ。

地域店の中には、わざわざデータベースソフトに頼らなくても、優良客は全部頭の中に入っていると考えている店主もいるかもしれない。

しかし、人間の記憶力ほどあいまいなものはなく、しかもその情報は店主だけでなく、店主夫人や従業員全員が共有化すべきものである。

そこに、データベースマーケティングの重要性がある。では、なぜ簡単に「RFM」分析できるのか。その秘密は羅針盤独自の「顧客マスター」と「RFM」機能が密接にリンクしているからだ。

顧客マスターには顧客のあらゆる属性情報をデータベース化しているが、その中の「現在の取り引き状況」という項目がミソになっている(写真①)。

その項目の中にある「売上累計」、「取引回数」、「最新購入日」が、RFMの3要素をカバーしているのだ。

羅針盤のRFM分析は、3つの指標を5段階階



▲写真④ 「RFM」値別顧客数の画面

値し、それぞれの指標で最も高い評価となる「555」の顧客を最優良客に設定している。逆に最も低いランクの顧客は「111」。最も見込み度の低い顧客ということになる。

羅針盤では555から111までの顧客を全てランク化(250ランク)できるようになっている。

RFM分析の方法は簡単である。写真②画面にも示したように、まず、分析期間の始点と終点を決める。

次に、例えばRecency (最新購入日)では10日以内を「R5」、20日以内を「R4」に、Frequency (累計購買回数)では、11回以上を「F5」、10回以下を「F4」などという形で条件を入力する。ランクの条件を入力したら、後は画面の「分析開始」をクリックするだけだ。

RFM分析では個々の顧客名だけでなく、「RFM値別顧客数」も出でくる。最低ランク(111)から最高ランク(555)まで、各ランクごとの顧客数を出せる(写真④)。もちろん、お客が住んでいる地域別の顧客名と顧客数も一覧できるのである。

データベースマーケティングの基本は「誰にどの商品を効果的に提案」するかにある。「RFM」機能は最も簡単に、しかも効果的に顧客を分析できる最新のツールといえるだろう。

**お客様サポートセンター**

メディアネットワークジャパンの「羅針盤」の詳しい内容やソフトに関するご質問は下記までお問い合わせ下さい。

**☎048-553-0077**