



IT時代の経営情報ソフト

「羅針盤」の新たな注目ポイント“RFM機能”

顧客分析や販促活動に威力 地域別など検索機能も多彩

地域店の経営者ならば、東京・町田市の「でんかのヤマグチ」を知らない人はいないはずだろう。ヤマグチが「地域店の中の地域店」と呼ばれる大きな原動力となったのが、前号(12月号)で紹介した顧客の「RFM分析」である。

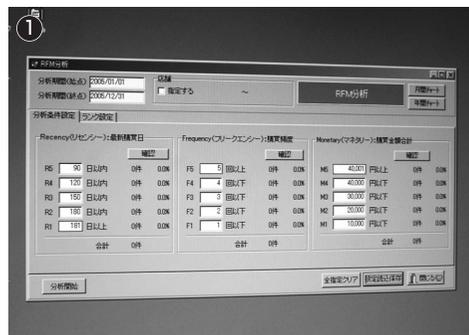
RFM分析といっても、ヤマグチは独自の手法で実践しており、具体的には顧客の購入金額を縦軸に、購入頻度を横軸に超有力客から休眠客までの顧客ランクを9分割している。

9分割にきめ細かく分類することで、各ランクに合わせた効率的な販促活動が展開できるほか、中位ランク、下位ランクの顧客を上位ランクへと導くための指標としても機能する。

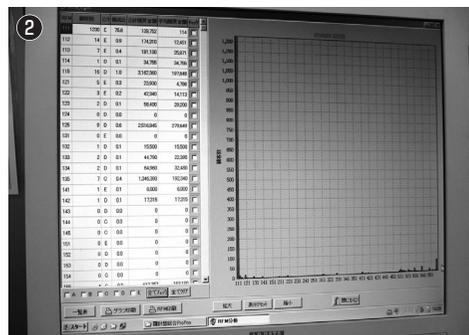
つまり、購入金額、購入期間ともに低い顧客を、高い顧客へとアップグレードするためのツールとして位置付けている。下位ランクの顧客を中位ランクへ、中位ランクの顧客を上位ランクへと引き上げることができたことこそ、ヤマグチを超一流店たらしめる大きな要因になっている。

検索項目を何重にも掛け 「見込み度」を高める

前号でも触れたように、「羅針盤」にも最新のRFM機能が搭載されている。その機能は、ヤマグチの「9ランク」どころか、「125ランク」まできめ細かく分類できるほか、販促やマーケティングに威力を発揮するRFMの「検索機能」も顧客の性別、既婚別、地域別、都道府県別、職業別、趣



①「RFM」機能の初期画面



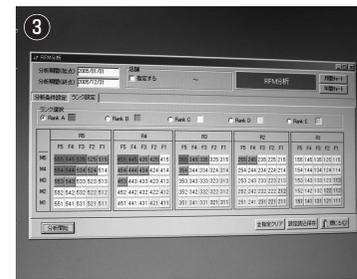
②「RFM値別顧客数」の画面

味別など多彩な検索項目がある。

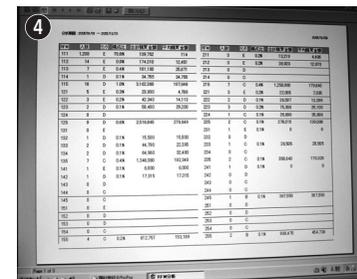
検索項目を何重にも掛け合わせることで、見込み度を最大限に高めた顧客リストが簡単に作れるというわけだ。

このような高度な「RFM分析」機能を搭載した羅針盤「Pro-POSシリーズ」の価格は、スタンダードアロン版(59万8,000円)、ネットワーク可能な簡易LAN/P2P版(69万8,000円)というから非常にコストパフォーマンスの高いソフトといえる。

では早速、羅針盤のRFM機能を画面写真をチェックしながら解説しよう。



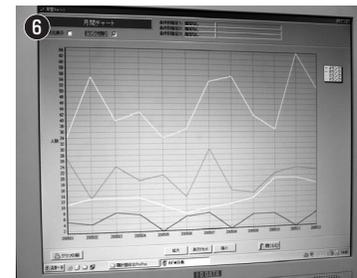
③125ランクの顧客分類が可能



④顧客ランク別の分析画面



⑤顧客別の「RFM一覧」を出せる



⑥RFM分析をグラフ化することも可能



⑦「条件検索」の画面



⑧「条件検索」の画面

RFM機能を開けば写真①の画面が現れる。まず、この画面を使って販売店側のRFMの条件を入れる。RFM機能を効果的に使いこなすには、この条件入力の設定が大きなポイントになる。Recency(最新購入日、お客が最近購入したのはいつか)、Frequency(累計購買回数、どの程度の頻度で購入しているか)、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つの指標に設定条件を入れる。

条件を入れると、写真②のように「RFM値別顧客数」をチェックすることができる。この画面では、RFM分析した125ランクの「顧客数」、「顧客ランク(A-Eの5段階に大別)」、「構成比」、「合計購買金額」、「平均購買金額」などの一覧が出る。

画面右側のグラフは、ランク別の顧客分布をグラフ化したものだ。一目で、どのランクの顧客が多いか、少ないかが判断できる。自店の顧客をきめ細かく分析し、経営に役立てるには非常に便利な機能である。

羅針盤のRFM機能には写真⑤のように、「顧客別 RFM一覧」を出すことができる。それもAランク、Bランクなど、顧客ランク別に顧客名、住所、郵便番号、電話番号などの一覧が出る。住

所、郵便番号のデータも入れているので、顧客ランク別のラベルを簡単に出すことができる。イベントなどの案内状送付に最適な機能だ。

羅針盤のRFM機能で特筆されるのが「条件検索」機能である(写真⑦、⑧)。この機能を利用してRFMで分析した顧客を、さらにいろいろな条件を掛け合わせることで、緻密なデータベースマーケティングが可能になる。

前述したように、地域別(〇〇1丁目レベル)、職業別、勤務先別などの条件が加えられるので、より見込み度の高い販促を展開できる。

地域別でも簡単に顧客ランク別の検索ができるので、きめ細かなエリアマーケティングが実践できるというわけだ。

しかも、羅針盤のRFM機能は、同ソフトの「顧客マスター」と「商品マスター」などと連動しているため、新たにデータを入れる必要はない。羅針盤ならではの先進機能である。

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