

# 「生涯顧客」づくりの決め手

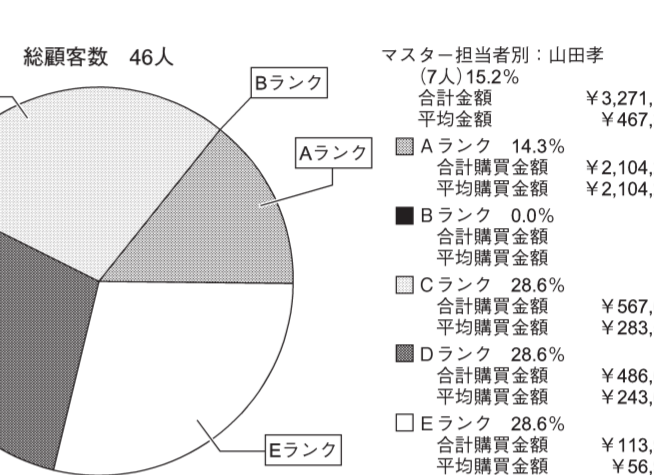
## 「羅針盤」にみるRFM分析

一生の関係が続ける「生涯顧客」づくりが基本とされる地域電器店経営において、商売繁盛は良い客づくりから。期に頼ったやり方ではなく、顧客情報データを効率的かつ的確に分析する手法が欠かせない。それが顧客データを基にしたRFM分析。全国の電器店で愛用されている電器店経営情報管理システム「羅針盤」(開発・発売元＝メディア ネットワーク ジャパン、東京都北区赤羽台3-1-19、澤田国治社長)を参考に、RFM分析の手法とその効果をみる。

顧客別RFM一覧

顧客番号	顧客名	RFM	RFM値	RFM値	RFM値	RFM値	RFM値	RFM値	RFM値
15	田中 エミコ	301-0047	4	3	3	3	3	3	3
16	山田 隆子	301-0047	4	3	3	3	3	3	3
17	佐藤 健	301-0047	4	3	3	3	3	3	3
18	鈴木 一郎	301-0047	4	3	3	3	3	3	3
19	高橋 美穂	301-0047	4	3	3	3	3	3	3
20	中村 隆夫	301-0047	4	3	3	3	3	3	3

顧客ランク	顧客数	割合	合計購買金額	平均購買金額
Aランク	14.3%	¥3,271,170	¥467,310	
Bランク	0.0%	¥2,104,200	¥0	
Cランク	28.6%	¥567,000	¥283,500	
Dランク	28.6%	¥486,045	¥243,023	
Eランク	28.6%	¥113,925	¥56,963	



【図1】担当者ごとに顧客ランクの構成比を見ることができ、ランク別に合計購買金額、平均購買金額が示される

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

顧客マスター画面

顧客番号: 15 | 顧客名: 田中 エミコ | 住所: 東京都府中市... | 電話番号: 048-553-0077

RFM分析の結果、ランクが自動転記される「羅針盤」の顧客マスター画面

### 「生涯顧客」づくりの決め手

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

(表1) R、F、Mとは

項目	説明
R (リセナー)	ある顧客が最後に商品を購入した日を判断材料とするもので、最近購入した顧客の方が何年も前に購入した顧客より良い顧客とする
F (フリークエンシー)	すべての顧客が最後に買った日だけ拾い出し、新しい順序に並べると、一番上にくる顧客が良い顧客となる
M (マネタリー)	購入頻度が高いほど良い顧客と言え、顧客の購買履歴から過去に何回購入したかを算出し、その回数が多い順に並べると、一番上にくる顧客が良い顧客となる

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

RFM分析とは、優良顧客を見つけたら、優良顧客を見つけたら... (text continues about RFM analysis benefits)

### でんき店支援システム・顧客総合管理ソフト

顧客DB 顧客プロフィール 顧客履歴

RFM値の自動表示

顧客を守り、売上を伸ばす!

# 羅針盤

顧客売上管理 PRO ¥198,000-

顧客販売管理 PRO ¥398,000- 72回払OK

顧客総合管理 PRO-POS ¥598,000- 84回払OK

POSレジ機器4点セット一式 ¥198,000-

### 競合店価格と現金問屋買値を完全管理ができるシステム

お店の「一生顧客づくり」しませんか!

必要なデータを一元的に管理できるシステム

03-3906-3561 <http://www.mnj2000.net>

メディア・ネットワーク・ジャパン株式会社

郵便番号 〒115-0053 東京都北区赤羽台3-1-19 綿貫ビル2F

MNJサポートセンター TEL050-7516-9577 メール:support@mnj2000.net