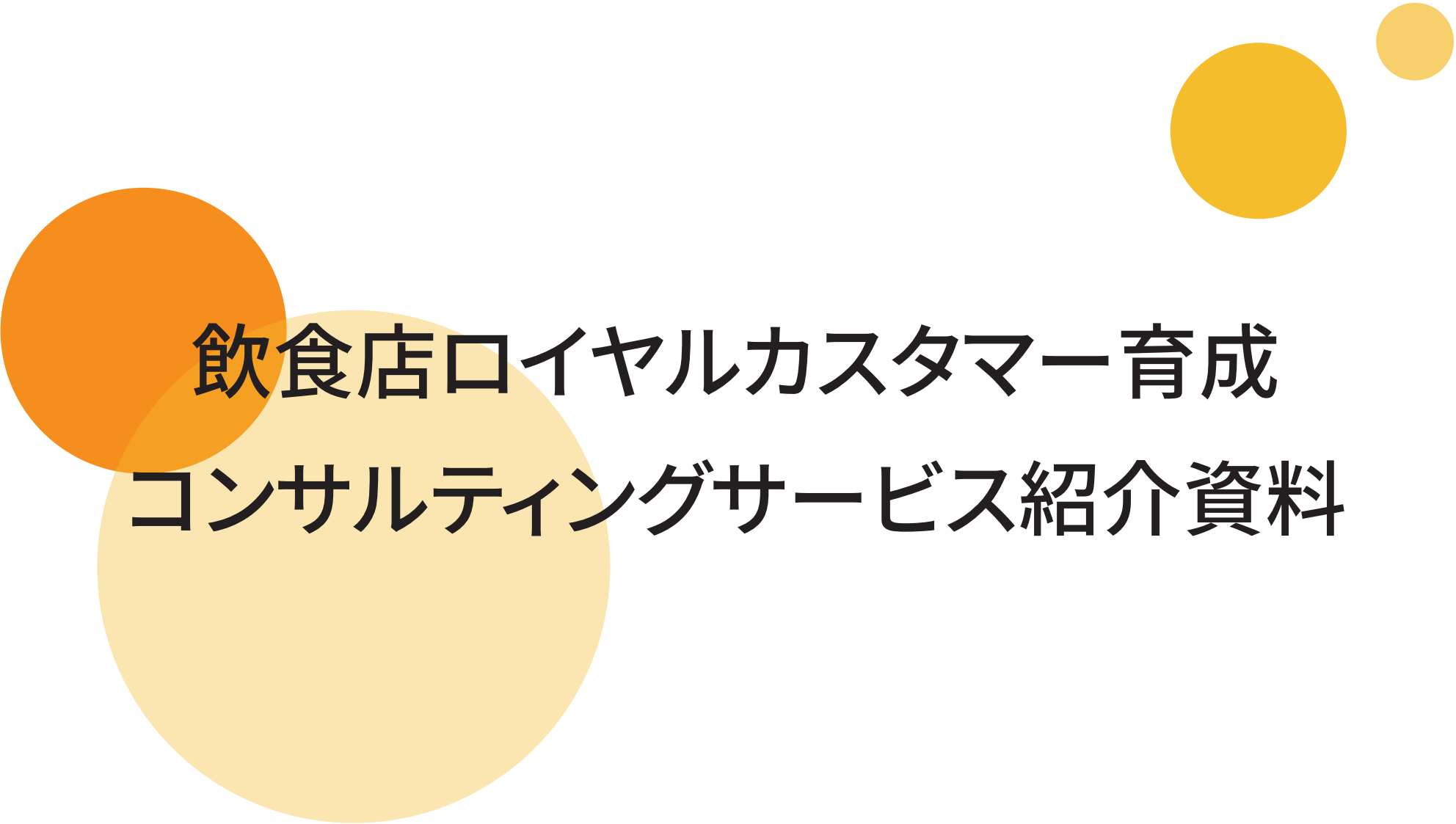




飲食店ロイヤルカスタマー育成 コンサルティングサービス紹介資料

アクティブ・メディア株式会社

弊社は、全国2000店舗以上に「店舗専用のメール配信システム」を導入し、顧客管理の実践アドバイスを行ってきました
アクティブ・メディアと申します。

この度、飲食チェーン店向けのオリジナル集客アプリ「レストラン☆スター」を発売させていただき運びとなりました。

ただ、弊社は単なるシステム会社ではなく、飲食店アドバイザーとしてビジネス展開している企業です。

外食産業は、開業2年後の生存率は僅か50%とも言われる厳しい過当競争にある業界です。

そのような中で皆様は、接客技術の向上やメニューの改善など、あらゆる努力をされていると思います。

しかしながら、多くの飲食店において（他の業種に比べて）圧倒的に実施されていないことがあるのです。

それが・・・

「顧客台帳の作成と、それに基づいたロイヤルカスタマー育成ストーリーの構築」

です。

顧客台帳とは、お客様の個人情報だけでなく、来店情報も記載されたものです。

それがどれほど重要かは、この資料を見ていただければご理解いただけるかと思います。

顧客台帳を既にお持ちであれば、データ分析コンサルティングサービスも行っております。

また、これから顧客台帳を作成したいという飲食店様は、是非とも弊社にご相談ください。

ぜひ、本資料にお目通しいただけますと幸いです。

ロイヤルカスタマー育成コンサルティングサービス

弊社システムを導入いただいている店舗は勿論、顧客台帳（来店履歴と顧客情報）データがあれば、コンサルティングサービスを実施させていただきます。

こんな飲食店様に最適です。

「顧客台帳データはあるけど・・・全く活用できていない！」

「集客を仕組み化して、売上が安定させたい！」

「販促が行きあたりばったりで、効果に不満がある・もっと上げたい！」

「売上が落ちてきた。既存客のリピート率を上げて、売上が向上させたい！」

「これから顧客台帳を作成・活用していきたい！」

※別途、弊社のシステム導入が必要です。

弊社は、全国2000を超える店舗様に顧客管理システムを導入し、運用支援とアドバイス業務を行ってきました。

これから、その一例をご紹介します。

実例なので「500%UP!」とか「反応率100%!」などという仰々しい内容ではありませんが、その分、生々しい成功事例を紹介しています。

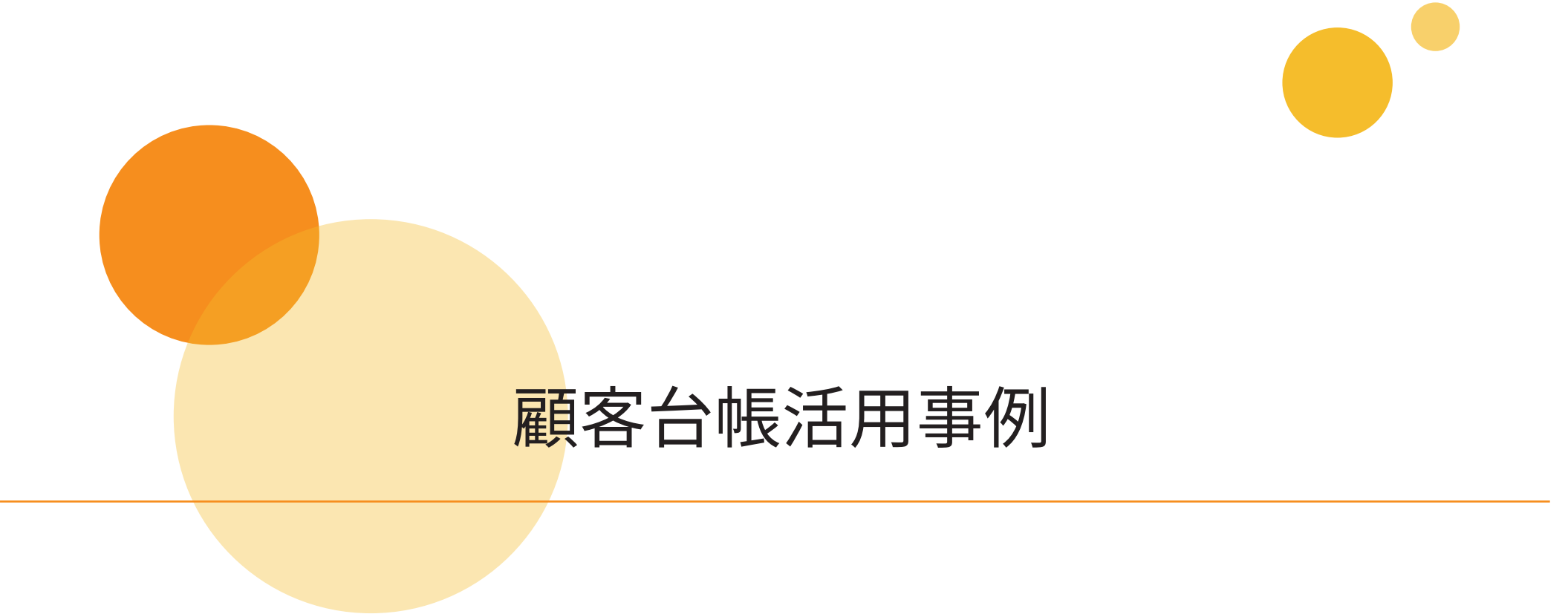
「私の店舗でもこの様な成功事例を構築したい！」

「人手不足で店舗オペレーションを増やす自信がないので、手伝って欲しい！」

などの店舗様がいらっしゃいましたら、本資料にお目通しいただいた後でご相談ください。

アクティブ・メディア株式会社

東京都千代田区紀尾井町3-32 紀尾井町WITH4F
Mail : info@sunnypoint.jp

The slide features a minimalist design with several orange circles of varying sizes. One large circle is on the left, with a smaller one overlapping it. Two more circles are in the top right corner. A thin horizontal orange line spans the width of the slide, positioned below the title.

顧客台帳活用事例

顧客台帳活用事例 『VIP客のリピート率向上』

ターゲットを**売上上位10%のVIP客**に絞り込み**来店率が約5倍**に向上！

過去の販促（一斉告知型）の反応率 : 平均3.22%

※反応率とは、企画対象顧客が指定された期間に何人来店したかを示したものです。



上位20%に限定して大きめの特典メッセージ : 反応率10%

店長おすすめ

・・・あまり出ないけど本当に美味しいメニューベスト3!の
いずれか1品無料サービス。



上位10%に限定して更に大きめの特典メッセージ : 反応率15%

メニュー全品オール20%引き！ 更に新メニューを1品お試し無料サービス！

※お連れ様も利用可として団体客を狙っている。

重要なのは、お得意様が「VIP扱い」を**実感**できるサービス内容になっていること。

来店率90%以上!「VIP限定」年末お礼メッセージ!

「VIP感謝イベント」のメッセージ

この度、お客様を「累積ご利用金額上位〇〇名様」に
選出させていただきましたことを、ここにご案内申し上げます。

御礼の気持ちを込めまして、〇〇でご利用いただける特典を進呈
させていただきたく思いますので、次回のご来館時に、スタッフに
当メッセージをご提示いただけますと幸いです。

VIP客に限定した感謝イベントである点が重要。

同じ内容のハガキを全員に郵送するなら、会員ランクに最適化されたメッセージを
送った方が反応率が高くなる。

顧客台帳活用事例 『新規客の再来店率向上』

ターゲットを「新規客」に絞り込み、特典を強調することで大成功！



【BEFORE】

過去の販促(一斉告知型)の反応率 : 7.83%



【AFTER】

最終来店日3ヶ月以内
来店回数1回~2回の新規顧客層に絞り込み。
特典を上部に掲載 : 27.78%

新規顧客層のリピート率向上に成功！

VIP客感謝イベントで離反率を1/4まで減少させることに成功！

【BEFORE】

過去のVIP離反率 : 42.1%

- これまで特にVIP客をご最顧したことはなかった。
- 結果、売上貢献度が非常に高いVIP客のうち、
42.1%が2ヶ月以上来店していないことが判明。

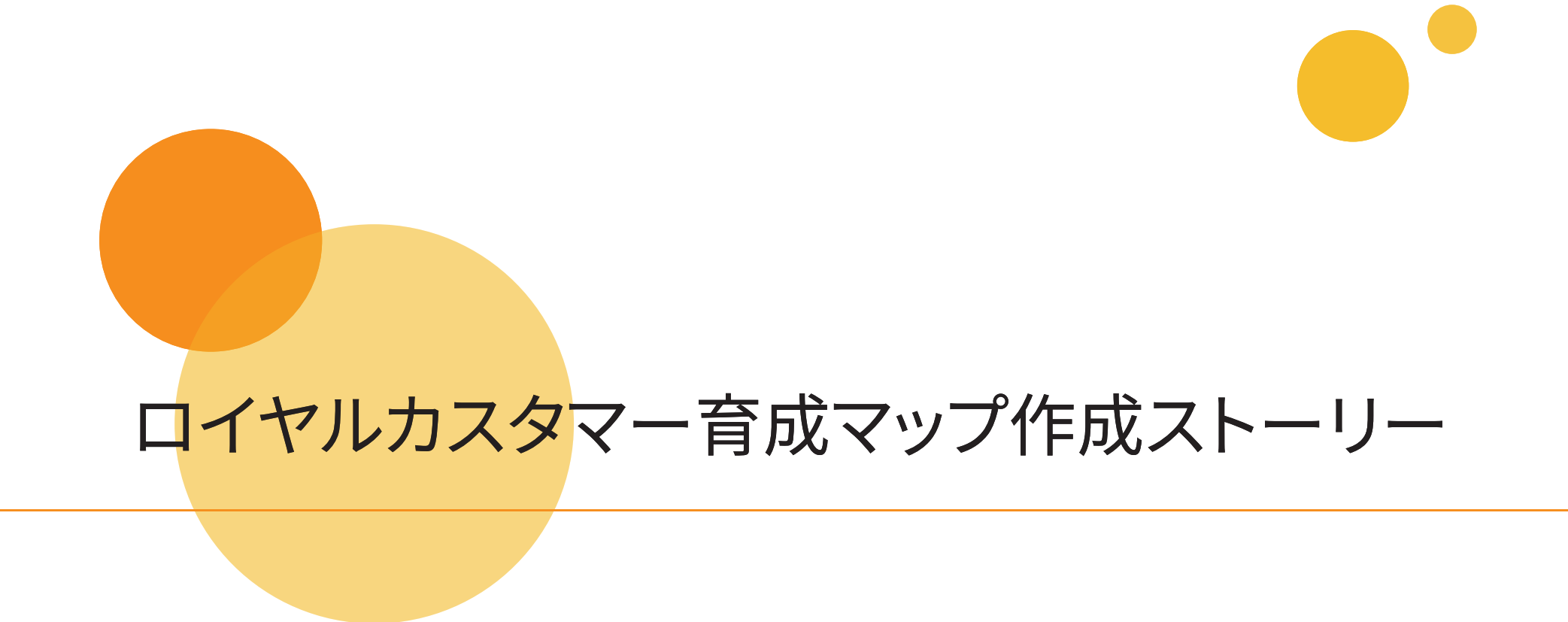


【AFTER】

企画実施後のVIP離反率 : 10.5%

- VIP客感謝イベントの実施。
※お礼状と共に、これまでお出ししていないオリジナルデザートを提供。
- VIP離反42.1%を10.5%まで下げることに成功。
更に、VIP客の来店サイクルも短縮化された。

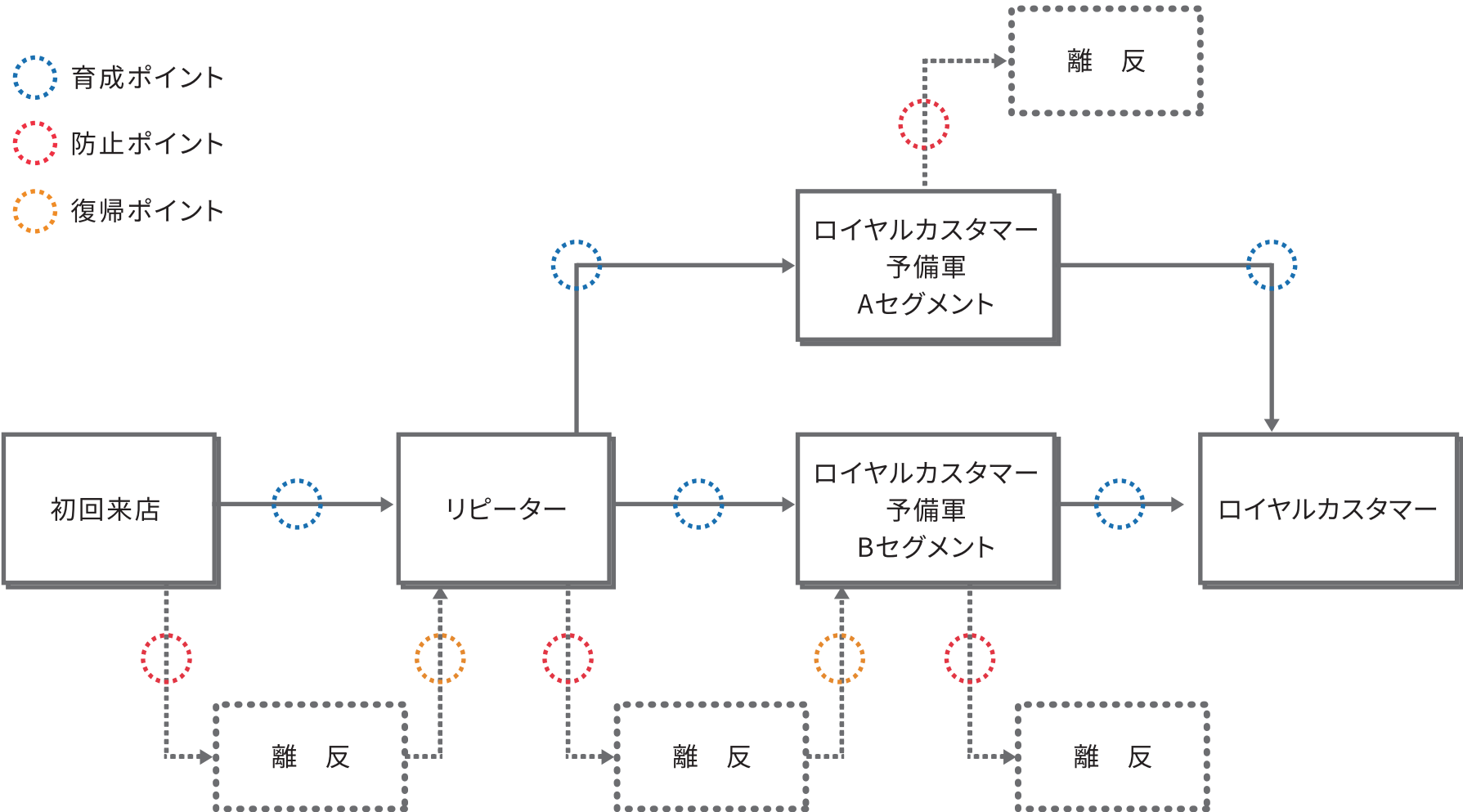
顧客台帳データ分析による現状把握が重要！

The slide features a minimalist design with several orange circles of varying sizes. One large circle is on the left, partially overlapping a smaller one. Two more circles are in the top right corner. A thin horizontal orange line spans the width of the slide, positioned below the main text.

ロイヤルカスタマー育成マップ作成ストーリー

客育のストーリーを4STEPで作成していきます。

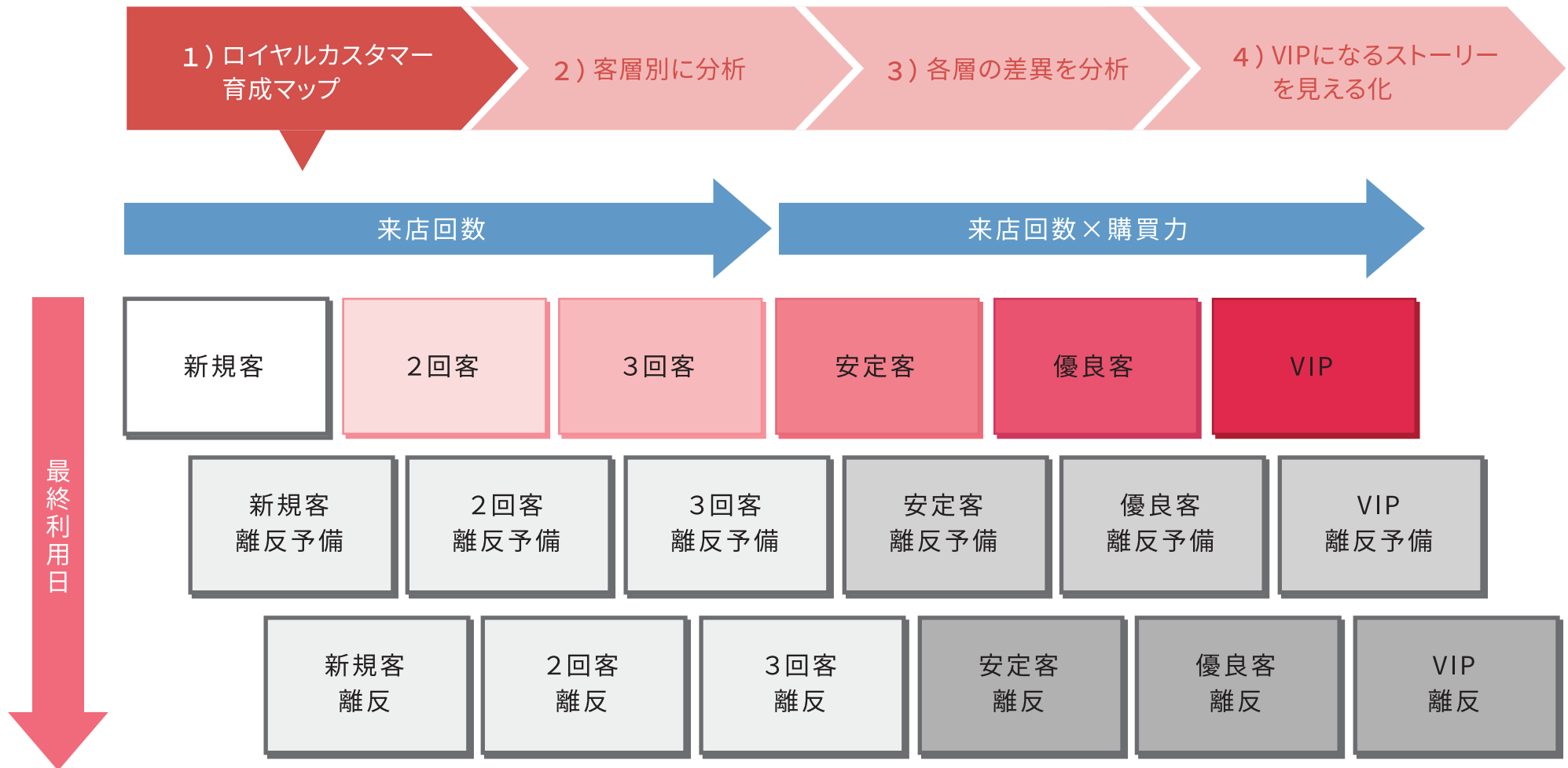
新規客がVIP客になるストーリーを見える化する4ステップ。



新規客がVIP客になるストーリーを見える化する分析レポート作成とアドバイスで貴店を支援！

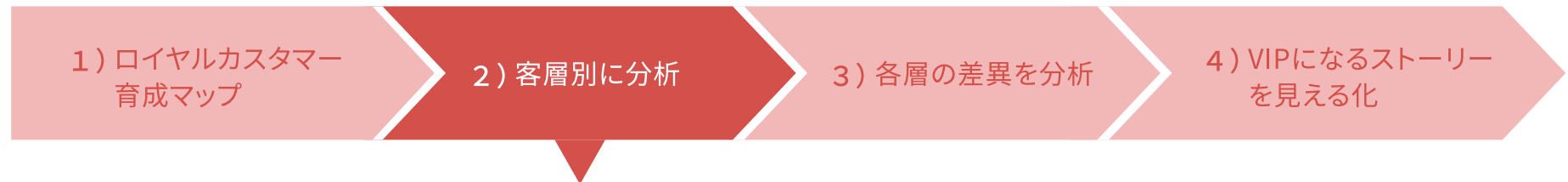
STEP1 顧客マップの作成

新規客がVIP客になるストーリーを見える化する4ステップ。



STEP2 ターゲティング・客層分析

新規客がVIP客になるストーリーを見える化する4ステップ。



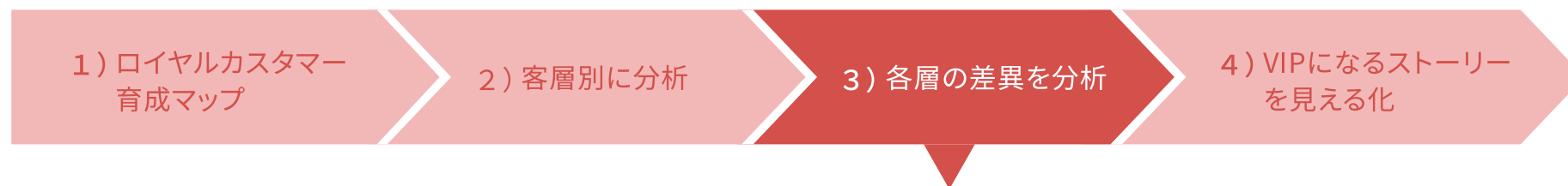
- ・3回来店定着の法則により1～3回客は手厚くフォローする。
- ・4回目以降のお客様は来店回数と購買力をもとにランク分けする。

(例) 期間:2016年1月1日～2016年12月31日

ランク	来店回数		ランク	購入金額		ランク 合計	最終ランク
5	16回以上	×	5	200,000以上	=	8～10	VIP
4	13～15		4	200,000未満		5～7	優良客
3	10～12		3	100,000未満		1～4	安定客
2	7～9		2	70,000未満			
1	4～6		1	30,000未満			

STEP3 客育ストーリーの作成

新規客がVIP客になるストーリーを見える化する4ステップ。



安定客になるまでのストーリー



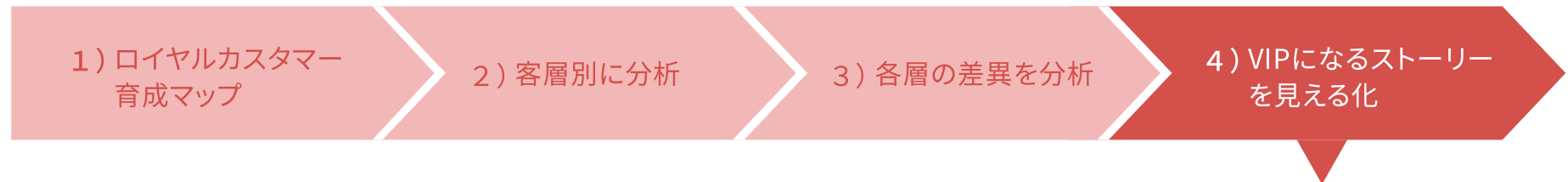
優良客になるまでのストーリー



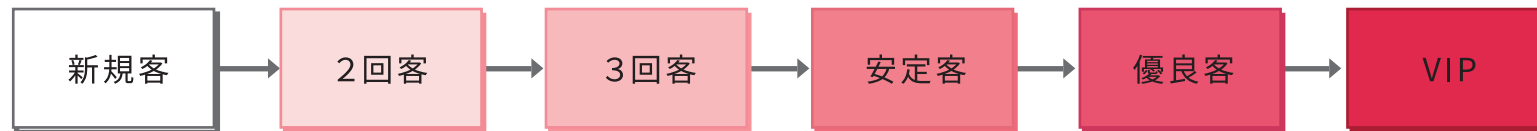
VIP客になるまでのストーリー

STEP4 ロイヤルカスタマー育成マップの完成

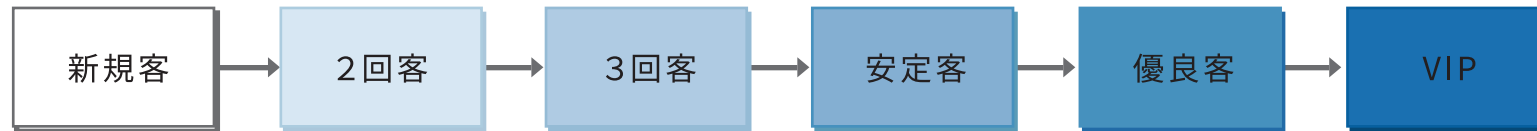
新規客がVIP客になるストーリーを見える化する4ステップ。



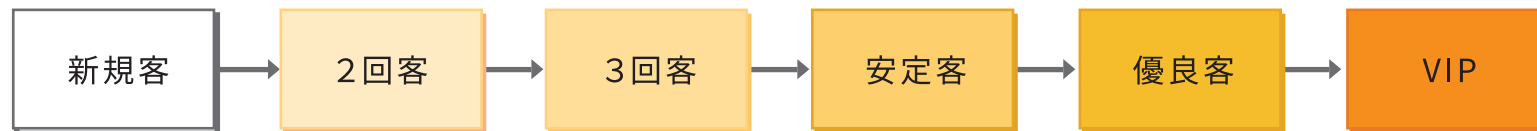
ストーリー A



ストーリー B



ストーリー C



ベスト3を見える化

スケジュール(例)

1～3ヶ月：モデル店舗でVIPストーリー作成

- 1) モデル店舗の選定
 - 2) ロイヤルカスタマー育成マップの作成
 - 3) 各客層の傾向と差違を分析後、VIPストーリーを3つ作成
- 成果物) ロイヤルカスタマー育成マップ、現状の販促を整理、VIPストーリー

1

3

12

3～12ヶ月：モデル店舗で販促PDCAの実践

- 1) ロイヤルカスタマー育成マップに基づいて販促企画の見直し
 - 2) 販促企画の効果検証・改善
- 成果物) 販促企画の改善案・販促効果を検証したレポート
- 分析結果に基づく提案その1) 会員制度の見直し(成果物:新会員制度提案書・移行計画書)
- 分析結果に基づく提案その2) 新規会員の獲得戦略(成果物:新規会員の獲得提案書)

費用(目安)

■ 分析レポート提出プラン

1回 50,000円～

(成果物)

デシル売上分析表 、 デシル売上ランク別離反分析表 、 来店回数分析表

■ ロイヤルカスタマー育成フルプラン

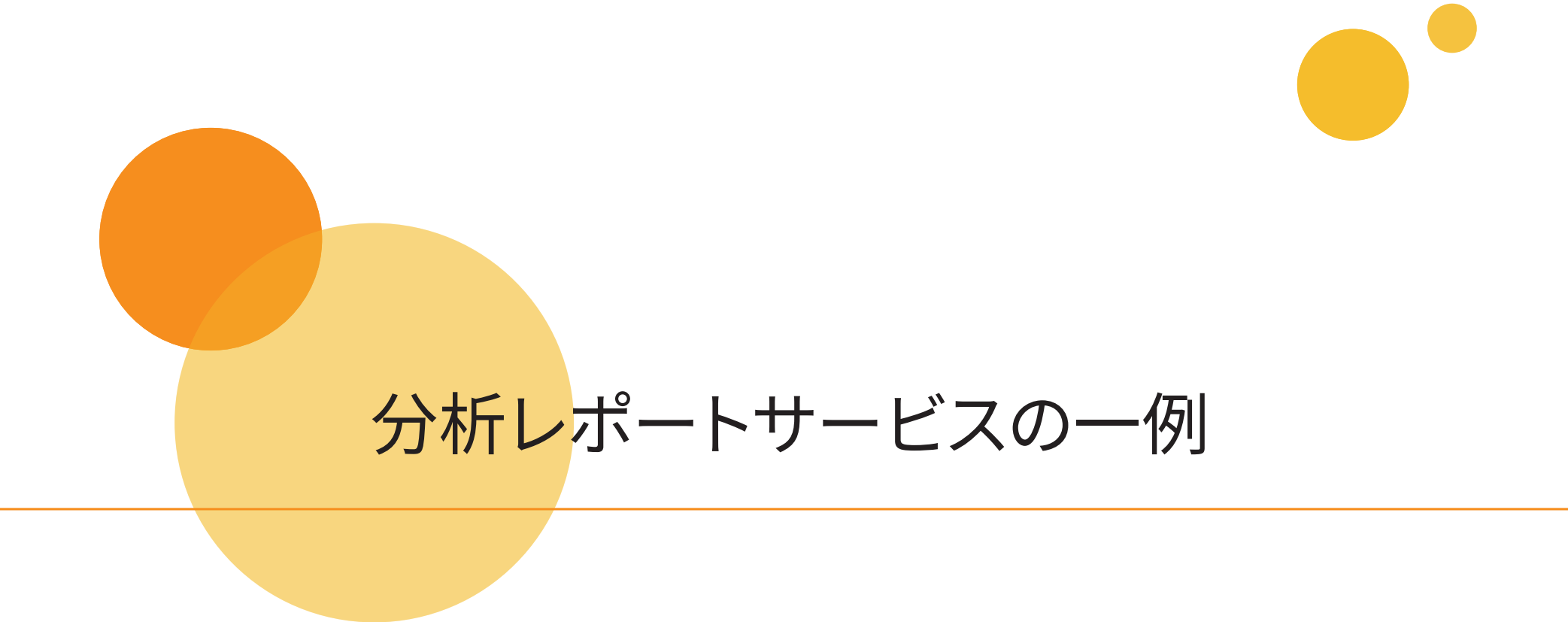
月額 150,000円～

(成果物)

ロイヤルカスタマー育成マップ(モデル店舗)、販促企画書(モデル店舗)、
販促効果検証レポート(モデル店舗)、VIP育成ストーリー、新会員制度の提案書、
移行計画書、新規会員の獲得戦略の提案書

- ✓ 契約期間は1年間。
- ✓ 月一回の訪問による進捗確認・報告。

費用については、都度お見積もりとなりますのでお問い合わせください。

The slide features a minimalist design with several orange circles of varying sizes. One large circle is on the left, with a smaller one overlapping its top-left edge. In the top right corner, there are two more circles, one medium-sized and one small. A thin horizontal orange line spans the width of the slide, positioned below the main title.

分析レポートサービスの一例

VIP客離反分析レポート

業種：居酒屋

デシルランク	人数	デシル売上額	売上構成比	平均来店回数
1	40	12,400,***	60.07%	34.8
2	40	3,592,***	17.40%	9.37
3	40	1,691,***	8.19%	4.87
4	40	981,***	4.76%	2.32
5	40	655,***	3.17%	2.05
6	40	453,***	2.20%	1.70
7	40	334,***	1.62%	1.20
8	40	256,***	1.24%	1.15
9	40	189,***	0.92%	1.10
10	40	87,***	0.42%	1.10

デシル上位30%の売上構成比85.66%。ボトムデシルとトップデシルの差≒141倍。

上位10%のグループで、過去6ヶ月以上来店が無い顧客：16人（40%）

上位30%のグループで、過去6ヶ月以上来店が無い顧客：65人（54%）

課題：上位10%の離反防止(VIP離反の防止)が急務！

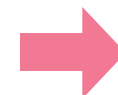
新規リピート率分析レポート

業種 : 居酒屋

6回以上	83	
5回	14	93.33%
4回	15	53.57%
3回	28	45.90%
2回	61	30.65%
1回	199	100.00%



3回目来店定着の法則



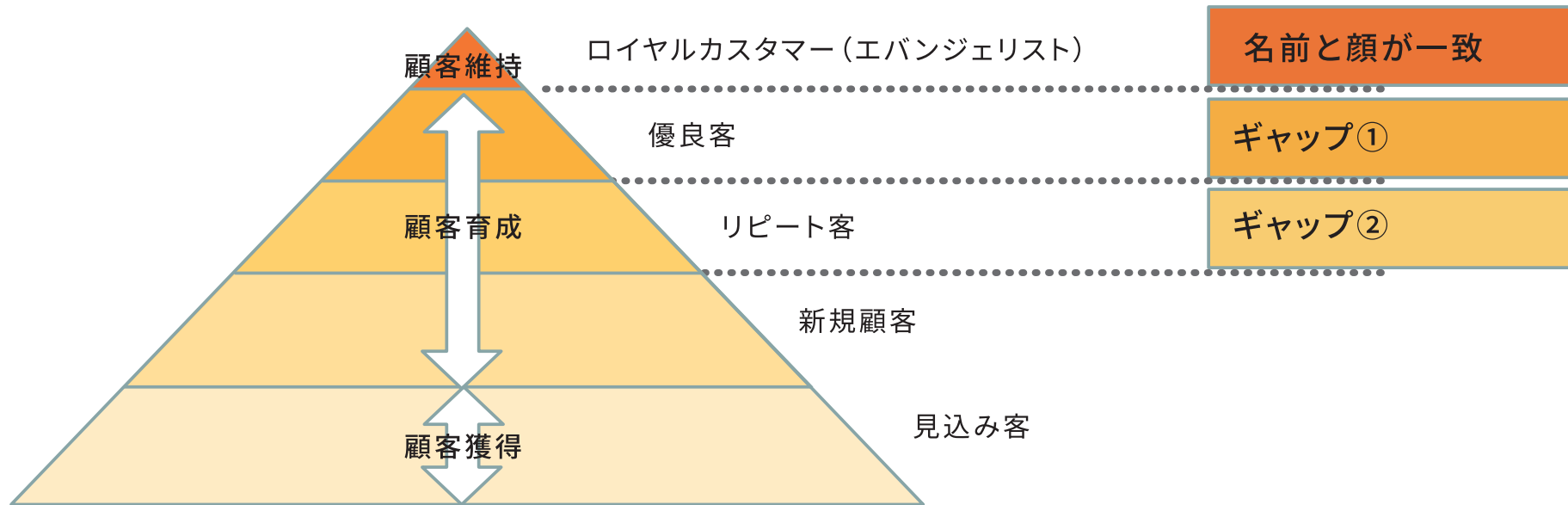
40%を目標に!

3回来店までのリピート率の目安

平均 : 1回目⇒2回目:40.00%、2回目⇒3回目50.00%、トータル20.00%

現状 : 1回目⇒2回目:30.65%、2回目⇒3回目45.90%、トータル14.07%

客層別のストーリーが必要



ギャップ① : 上位20%~30%。“見えないクレーム”に注意しなければならないゾーン。
お客様は、黙って・突然いなくなる。
お客様優遇プログラム(FSP)など、VIP特有の自尊心を満たす。

ギャップ② : 中間層に対する“自尊心ギャップは特に発生しやすい！”
期待を越える感動体験のアクションを決めて”ファンづくり“を行う。

この“ギャップ”を解消する為に「お客様の見える化」=データベース化が必要！

VIP離反の店舗比較レポート A店

デシルランク	人数	デシル売上額	売上構成比		平均来店回数
1	41	7,335,***	46.42%	78.32%	24.02
2	42	3,214,***	20.34%		10.5
3	42	1,827,***	11.56%		6.61
4	42	1,121,***	7.10%	16.81%	4.02
5	42	674,***	4.27%		2.57
6	42	485,***	3.07%		1.73
7	42	374,***	2.37%		1.21
8	42	311,***	1.97%	4.86%	1.28
9	42	261,***	1.65%		1.16
10	42	196,***	1.24%		1.02

デシル上位30%の売上構成比78.32%。ボトムデシルとトップデシルの差＝37倍！

デシルランク1（上位10%）の顧客で、6ヶ月無来店＝9人（21.9%）

【販促】

- ・会員ランクなし
- ・一斉配信告知のみ
- ・誕生日特典告知

黙っていては、お客様も黙っていなくなる！

VIP離反の店舗比較レポート B店

デシルランク	人数	デシル売上額	売上構成比		平均来店回数
1	133	13,328,***	43.57%	75.82%	13.7
2	134	6,263,***	20.48%		7.02
3	134	3,600***	11.77%		4.24
4	134	2,232,***	7.30%	18.27%	2.76
5	134	1,491,***	4.87%		1.97
6	134	1,044,***	3.41%		1.33
7	134	824,***	2.69%		1.11
8	134	728,***	2.38%	5.90%	1.05
9	134	651,***	2.13%		1.03
10	134	425,***	1.39%		1.01

デシル上位客の売上構成比75.82%。ボトムデシルとトップデシルの差、31倍。

デシルランク1(上位10%)の顧客で、6ヶ月無来店=12人(9%)

【販促】

- ・会員ランク:通常会員⇒ゴールド会員⇒VIP会員へとランクアップ
- ・VIP限定・ゴールド限定メニューや料金などを企画

離反率
1/2以下!

離反客の呼び戻し企画検証事例

業種： 寿司店

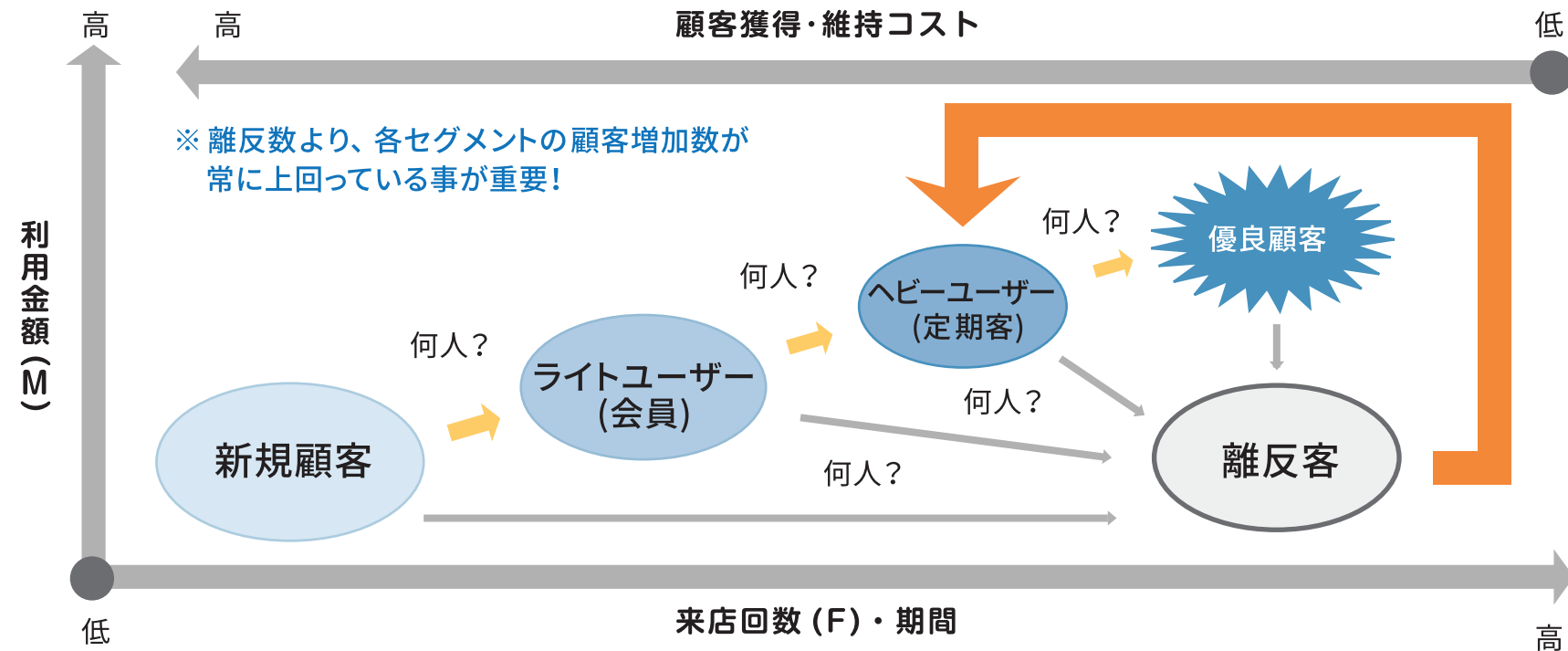
事例 離反防止のコミュニケーションは早めに見える化して対処！

3ヶ月・6ヶ月・1年以上、無来店の条件で顧客リストを抽出し、特典付き販促を実施。

結果、無来店（離反）の期間が長いほど反応率は低下。

特に1年以上無来店顧客の反応はゼロに近かった。

反面、3ヶ月無来店顧客は平均して17%～18%の反応（再来店）があった。



“完全離反客”が増えてしまう前に、早めに着手することが重要!

新規客がVIP客になるストーリーを見える化することで、
経費を削減しつつ、利益の増大を実現します。

貴店の販促パートナーとして
頼っていただける存在になれるよう全力でサポートいたします。
ご検討よろしくお願い致します。

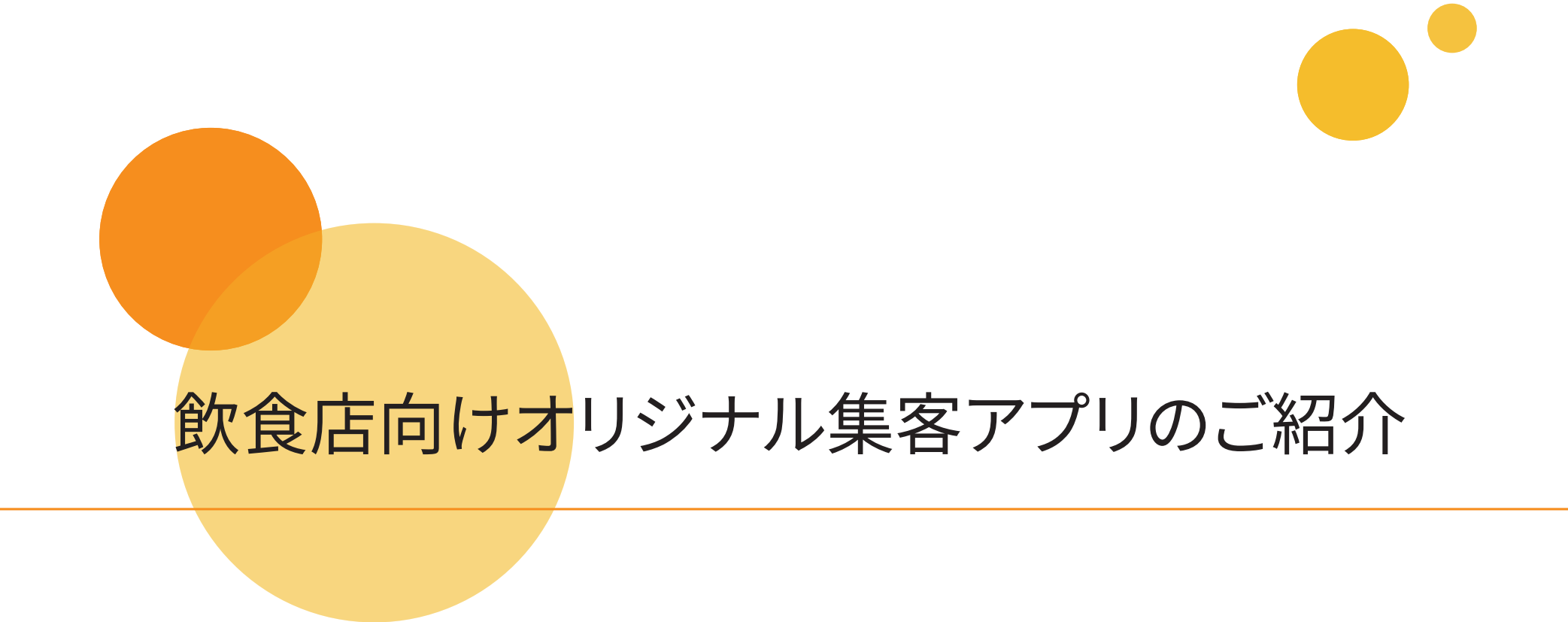


アクティブ・メディア株式会社

東京都千代田区紀尾井町3-32 紀尾井町WITH4F

<http://sunnypoint.jp>

メールにてお問合せ下さい： info@sunnypoint.jp

The slide features a minimalist design with several orange circles of varying sizes. One large circle is on the left, partially overlapping a smaller one. Two more circles are in the top right corner. A thin horizontal orange line spans the width of the slide, positioned below the main text.

飲食店向けオリジナル集客アプリのご紹介

飲食店向けオリジナル集客アプリ「レストラン☆スター」

レストラン☆スターは、単なるクーポン発行・メッセージアプリではありません。

顧客管理機能、ポイント会員機能、WEB予約機能、販促効果測定機能などが連動した
飲食店専用の「リピート戦略システム」です。



飲食店向けオリジナル集客アプリ「レストラン☆スター」

■活用例：顧客台帳

■活用例：職業別アプローチ

■活用例：離反客へのアプローチ

■活用例：VIP客限定アプローチ

この様に、リピーターを増やす仕掛けを簡単に実践できる内容になっています。追客実施後の効果測定も可能です。
顧客台帳作成に関心がある方は、弊社までご連絡ください。

The slide features a minimalist design with several orange circles of varying sizes. On the left, a large light-orange circle is partially overlapped by a smaller, darker orange circle. In the top right corner, there is a medium-sized orange circle and a smaller one just above and to its right. A thin orange horizontal line spans the width of the slide, positioned below the main title.

会社概要

会社概要

会社名	アクティブメディア株式会社
設立	2009年5月18日
所在地	本社：東京都千代田区紀尾井町3-32 紀尾井町WITHビル4階
Mail	info@sunnypoint.jp
代表取締役	<u>磯島 順一郎</u> 早稲田大学卒業後、1998年株式会社ジェーシービー入社。 その後アンダーセンコンサルティング(現アクセンチュア)にて大手企業を中心にシステム戦略、Web戦略のコンサルティング業務に従事。
取締役	<u>ダン トーマス</u> Japan Venture Partner創設者。 いままで幅広い分野の最先端技術会社で勤務し、その日本支社立ち上げに関わり、成功を収めた経験を持つ(Chipcom, Top Layer Networks, Cheyenne Software等)。 またダン は投資銀行での経験も長く、CS First Boston(1982-1986)、Goldman Sachs東京支店ではVice Presidentとして活躍した(1986-1989)。
事業内容	モバイル会員サービス(Sunnypoint)の開発・運営。店舗オリジナルアプリの開発・運営。 店舗マーケティングアドバイス業務。
事業領域	全国の飲食店・小売・その他サービス業へのリピート戦略構築支援。

本資料についてのお問い合わせやご相談は下記までご連絡ください。

アクティブ・メディア株式会社

東京都千代田区紀尾井町3-32 紀尾井町WITH4F

Mail : info@sunnypoint.jp

サービス詳細URL

<https://res-star.com>