

営業センスの改革 顧客目線から顧客動向へ 10

プラスアルファ 代表 藤田雄志



5年後の顧客動向を考えて…

将

来的に、特に地方のホール少の影響がますます大きくなる
ことが危惧されます。今、取り組
まなければいけないことは、自店
の顧客減少を食い止めるために
顧客データを詳細に分析して営
業戦略の大枠を組み立てていく
ことです。

各店舗や法人に対して、「自店
の顧客データ分析をしています
か？」とヒアリングすると、「やつ
てます」という答えが大多数で
す。しかし、実はやっているつも
りであって、大切なことが分析さ
れていないことがほとんどです。

どこの店舗でも顧客の男女比
率や年齢構成などは分析してい
ると思いますが、分析している内
容とえば、その構成比率を知っ
ているだけであり、その先が考え
られていません。ホールの多くの
会員データを分析すると、男性
会員と女性会員ではかなり異な
る顧客属性をもっていることが
わかります。これをご存じでしょ

うか？

ある法人様の例を紹介します。
顧客属性がどのように違うかと
いうと、男性会員の場合、平均年
齢は45歳前後ですが、大学生か
ら25歳前後の若年層が非常に少
ない。また50歳から70歳代は来
店回数が各段に減少する傾向が
ある。60歳以上で来店回数が各
段に減少するのは、定年などの退
職時期に入り、収入が減少する
ことが要因である可能性が高い。

会員データから、5年後の会
員の平均年齢は50歳以上になる
と想定できるので、この店舗では
5年後に既存社員の来店回数が
大きく減少する可能性が大きい。
今のままでは売上が大きく減少
するので、5年以内にホールサー
ビスの再編を考案する必要があります
ということが見えてきます。

女性会員の数は、男性会員3
人に対して1人の割合で、平均
年齢は59歳前後。しかし、来店頻
度が高い層を見ると年配者が大

半を占めているのです。すなわ
ち、今後何も改革をしなければ
女性高頻度会員は高齢化し、5
年から10年で女性会員からの売
上の半数近くがなくなる可能性
があります。

また女性の若年層から30歳代
までは来店頻度が非常に低い。結
婚、出産、子育て時期にあたり、
子育てに時間を取られたり、教
育費の負担が多いため、家庭を持
った女性は来店できないと考え
られます。

女性会員データの詳細を探る
と、ライフスタイルの変化などで
55歳前後から遊技を始める、も
しくは再開している層がいる可
能性がうかがえ
ます。よって女性
に対しては55歳

前後の層の集客
に向けて、サービ
ス内容や販促戦
略の主軸をシフト
する必要がありますの
です。景品や休憩

コーナーの雑誌のとり揃えを見
直すのです。

このように、年代および男女別
の状況を分析すると、新規会員
募集をする場合や店舗全体の構
成、景品の品揃えなど多くの面で
ターゲットが明確になります。こ
れからの5年から10年先を見捉
えた営業の組み立ても考えてい
かなければいけない時代です。そ
れぞれの店舗ごとに取り巻く環
境が違っていることを踏まえた
上で、5年後の「顧客動向」を考
えて分析することが急務なので
す。



ふじた たけし 1972年千葉県生まれ。株
式会社プラスアルファ 代表取締役。ホール現
場と共に進める戦略実行型コンサルティング
を展開。信条は「顧客目線から顧客動向へ
の変化」を掲げ全国の店舗の業績向上を担う。
www.hpa.co.jp