

加速する出版流通システム

Net21、顧客管理システム「Books CREW」導入

Net21 往来堂

(有) Net21 はこのほどポイントカードで顧客の購入履歴などを収集・分析する顧客管理システム「Books CREW」を導入した。中小書店がこうしたシステムを独

自で導入することは珍しいが、データを使った仕入れや陳列など、マーケティングへの活用を目指している。導入店舗のうち、東京・文京区の往来堂を紹介する。

商店会カードから切り替え

「Books CREW」は Net21 の売り上げ分析システムを手掛けている光和コンピューターが開発し、データ管理など運用も代行する。同社の POS システムを導入している店舗なら、ソフトウェアの入れ替えで稼働することができる。

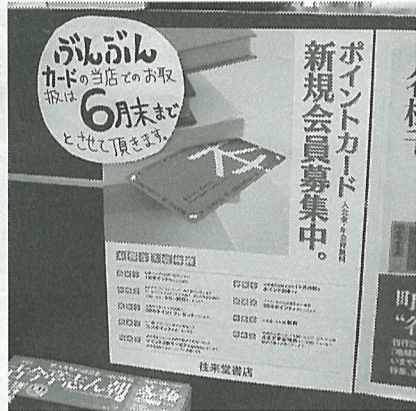
3 月 1 日に導入した往来堂も光和コンピューターの Web-POS「Web STAR」を利用しているため、ソフトの入れ替えで導入。ポイントカードはバーコードで管理していることから、バーコードリーダーも従来から書籍・雑誌用に使用してきたスロットスキャナをそのまま利用している。

同店はこれまで文京区の商店会連合会のスタンプ式ポイントカード「ぶんぶんカード」に加盟してきたが、移行期間をおいて 6 月には「Books CREW」に完全移行する。笈入建志店長は「スタンプ式のポイントカードでは、顧客情報や購入履歴を収集できないうえに、顧客の囲い込み効果は限定的で、売り上げアップという導入当初の効果も時間が経って薄れてきた」と話す。

「ぶんぶんカード」は購入額 105 円につき 1 ポイントを発行し、350 ポイントで 500 円の金券に交換する仕組みだが、小売店が 1 ポイントを 2 円で購入しなければならず、毎月 4～5 万円かかっているという。



笈入建志店長



入口の平台に掲出した告知ポスター④
申し込み用紙にレジ脇に机も用意している⑤

導入コストは 32 万円

「Books CREW」は、顧客に氏名、住所、電話番号、生年月日、性別を記入してもらい、バーコード入りのプラスチックカードを渡し、後で顧客管理画面で顧客情報を入力する。

会員には購入額 400 円ごとに 4 ポイントを還元し、600 ポイントが蓄積された段階で、

グッズと引き替えるか、次回購入額の 5% に充当する。

カードは 1 枚 35 円、申し込み用紙は 3 円。往来堂の初期費用は、カードを 5000 枚用意したコスト 17 万円と、ソフト交替に 15 万円の計 32 万円。このほか毎月の使用料金が 6000 円になる。中小書店としては決して軽い負担ではないが、これまでの商店会カードのコストと効果を考えれば、新たなシステムへの期待は大きい。

同店店頭では新カードへの切り替えをポスターなどでアピールするほか、レジ前には申込書を記入するための机も用意している。

データを独自仕入れに生かしたい

往来堂は東京メトロ千代田線の千駄木駅に近い不忍通り沿いに 20 坪で営業している。規模は小さいが文庫や新書以外はほとんど見計らい配本を受けずに独自の品揃えを行っている。また、地元関連書も数多く揃え、地域の人々の姿が絶えない店だ。

そんな店を営む笈入店長は、顧客管理の導入について「現在も当店の顧客ならこのぐらいの冊数

だろうと予想して事前注文しているが、実際にどうなのかを具体的に確認して仕入れの精度をあげたい」と話す。

ポイントサービスの顧客囲い込みによる売り上げ増加の効果は、導入後 1 年程度で落ち着くといわれており、蓄積したデータを仕入れや陳列、プロモーションにどれだけ活かせるのかが成否の

鍵だという。

笈入店長も、優良顧客を抽出して DM を送ったり、売り伸ばし対象品のポイントを倍付けするなど、プロモーションへの活用を想定している。また、データが蓄積されてくれば、顧客の地域分析も行いたいと考えている。

エコポイントなども容易に設定

「Books CREW」では、商品の買い回り状況を調べたり、顧客の購入回数と購入額から優良顧客を抽出する「RFM 分析 (Recency Frequency Monetary)」などの分析機能や、DM 宛名出力機能などもあるため、自店の顧客を分析してアプローチすることができる。

また、レジの任意のキーにポイントを設定することもできるため、雨天に全会員に一定ポイント

を付与したり、カバーや紙袋が不要な会員にエコポイントを発行するような運用も容易にできる。

また、本部では商品ごとに還元ポイントを設定したり、各店の全データでの分析も行うことができるため、導入店舗が増えれば利用の仕方も広がるとみている。

現在は 22 法人、60 店舗の加盟店のうち、往来堂のほか恭文堂 (目黒区)、井上書店 (昭島市)、進賢堂 (小山市) の 4 法人が導入しており、今後も順次、導入店が増えていく見込みだ。

往来堂書店

所在地=文京区千駄木 2-47-11
TEL&FAX=03-5685-0807
営業時間=10:00~22:00
休業日=年中無休

