





店長  
山本さん(仮名)

お悩み 『常連さんがライバル店に行っているみたいです』

うちの常連である高橋さん(仮名)を最近見かけないと思っていたら、この前ライバル店に入っていく姿を目にしました。とても残念ですし、これ以上常連さんを失いたくはありません。何か対策はありませんか？

苦労して手に入れた顧客を簡単に失ってしまうことほど残念なことはありません。そうならないよう、それまでの動向や対応を確認することは顧客とお付き合いを長く続ける秘訣です。

実は、この秘訣が  ChaRMe の中にも存在します。まず、顧客が来店したときの素振りや会話の中で気になった些細なことを対応履歴に書き留めておき、その情報を全員が共有することで業務の改善に繋げ、失客に直結する原因を早期に発見します。次に、登録した来店履歴を元に、前回までの来店傾向と前回からの間隔を比較して失客の可能性のある顧客を絞り込みます。そして、それらの顧客に対してDM等でアプローチし、自店舗を再認識(来店)していただくキッカケを作ります。このように対応履歴を管理して、顧客との関係の再構築に  ChaRMe をご活用ください。お試しあれ！

## 今日のポイント

日々の顧客の動向を確認することは**失客防止**の基本です。



## 機能紹介

- 顧客分析 … 購買履歴を元に顧客を分類するRFM分析により、失客の可能性のある顧客を予測すると共に、該当する顧客リストを作成します。
- 顧客履歴一覧 … 過去の来店時の素振りや会話の内容を全員で共有し、業務に活用します。
- 宛名ラベル印刷 … 特定の顧客に対してDMを送付する際に使用する宛名ラベルを印刷します。