

「ネッピー」は、 お客様の顔が見えるポイントカードシステムです。

「おもてなし」と「ふれあい」、2つの思いやりが
リピーター様の売上を増やしてくれます。

「お客様お一人ひとりを大切にしたい」との思いがネッピーになりました。

(1) **おもてなしができる「受付画面」が表示されます。**

「会員カード」を読み取ることで、
お客様の顔写真やヨミガナ、前回までのご利用履歴が
画面に表示されます。
お客様をお名前でお呼びしたり、
おしゃべりを楽しんでいただけます。



(2) お客様との定期的な「ふれあい」は、欠かせません。

「あなたができること」、「お店の魅力」を発信していきましょう。

月2回のふれあいを、わたくしどもでは、「1・5(イチゴ)タッチ」と呼んでいます。

毎月2回のメールニュースで、お客様とのふれあいを続けましょう。

「1・5タッチ」以外にも「お誕生日おめでとうメール」がおすすめです。

20日経ったら、よそのお店のお客さま！

マーケティングの神様 ダンケネディ は、

「20日もコンタクト(ふれあい)がなかったら、忘れられてしまう」と言っています。
あなたのお店が忘れられないためにできることは、・・・・。

= 「1・5(イチゴ)タッチ」は、「月2回のふれあい」のことです。 =

1日目、5日目、15日周期のふれあいが、ファンのお客様を作ります。

(1) まず、会員になっていただいたら、その日のうちに、

「ありがとうハガキ」もしくは**「ありがとうメール」**を送りましょう。

(2) アフターケアの必要な商品やサービスなら、5日以内に

「その後は、いかがでしょうか？」

あるいは、**「お手入れのアドバイス」**ハガキもしくは、メールを送ります。

(3) 15日目までに、お店の紹介メールを送ります。

お客様は、あなたのお店の本当の良さをご存じありません。

うちのお店は、〇〇が得意です。 △△が自慢です。人気のメニューは・・・

など、他店との違いを教えてあげてください。

また、お友達に紹介しやすいように、「キャッチコピー」も添えておくことが大切です。

(4) その後は、定期的(15日ごと)にメルマガをお送りすることをおすすめします。

月のはじめは、「季節の移ろい」や「地元の行事や話題」を中心に、

月の半ばには、「お店のこと」、「スタッフのこと」、「気づきを得たこと」

など、テーマを決めておくといいでしょう。

目的は、お客様とふれあうことです。

「イチゴタッチ」は、ネッピーからの提案です。

<ネッピーの費用> 税別表記です。

- | | | |
|---|--------------|---|
| ┌ | 1) スタンダードプラン | <ネッピーだけのご利用> 月額 12,000円 |
| | 2) イチゴタッチプラン | <月2回のメール代行、会員登録御礼メール代行含む> 月額 18,000円 |
| | 3) プレミアムプラン | <メール代行サービス含む> 月額 24,000円 |
| | 4) 初回、導入設定費 | 各プランの3カ月分 |

知ってます？ 「ネッピー」のいいところ、 教えちゃいますね。



1

おもてなし



「会員カード」を見せるとね、
お客様の情報が、画面に表示されるんですって。
前回に来店された日や、来店された回数なんかも
画面でわかるなんて、すごいでしょ。

店頭で、お客様の情報がみられるのが、いいよね。
だから、お客様とのおしゃべりが弾んだり、
つつい、親切にしたくなっちゃうよ。

2

ふれあい



お客様を選んで、メールを送れる機能。
お金をかけずにお客様とつながることができるよね。

お店を選ぶなら、日ごろからなじみのあるお店に行きたいですよ。
メールでのお知らせや、お誕生日にはお祝いメールが届いたり、
お店の情報を届けてくれるお店、この頃、増えてきていますよ。
もちろん、「1・5(イチゴ)タッチ」、月に2回のメールニュースも簡単！
あなたのお店の「魅力」をお客様に、きちんと伝えるための機能です。

3



ネッピーはね、特別な機械はいりません。
インターネットの画面で、操作するだけ。
これなら、簡単だし、
第一、お金をかけなくても、始められるよね。

ネッピーは、「レンタル」(1年)で使えるの。
だから、「カード」さえ作ったら、すぐに始められるのよ。

4

TOP30

売上順に、お客様をランキングで教えてくれるの。
ネッピーは、「ポイントカードシステム」だけど、
お客様ごとの売上も自動で集計してくれるの。
大切にしたいお客様がわかるって、良くないですか？

大切にしたいお客様って、「売上をささえて下さるお客様」のことなんだけど、
「売上を増やしてくれるお客様でもある」んだって。知ってた？

売上が上がる「ポイントカード」(会員カード)と 売上が上がらない「ポイントカード」(会員カード)の「差」、

まずは、2つのデータをご紹介します。

(1) サイフに入っているカードの枚数は？

女性平均 12.3枚 <平均保有枚数>24.0枚

男性平均 9.0枚 <平均保有枚数>17.8枚

※20代、40代、50代 女性平均 12.9枚

※専業主婦 平均 12.7枚

全体平均 10.7枚 <平均保有枚数>20.9枚



(2) サイフに入っているカード保有率 ベスト10

| | | | |
|------------|-------|----------------|-------|
| ①クレジットカード | 92.0% | ⑥ドラッグストア | 76.5% |
| ②Tカード | 88.8% | ⑦WAON | 73.2% |
| ③Pontaカード | 82.8% | ⑧楽天ポイントカード | 71.1% |
| ④スーパーマーケット | 79.1% | ⑨WAON POINTカード | 70.5% |
| ⑤nanaco | 77.7% | ⑩楽天Edy | 67.2% |

<参考>上記以外の保有枚数の多いカード

①診察券②美容院、理髪店③家電量販店④ホームセンター⑤クリーニング店

(2017/01 CCCマーケティング様調べ 15才から69歳 3006名を対象)

2つのデータからわかること。

※ポイントカードについての考察です。

- (1) 利用店舗の多いカードが常時携帯されています。
TカードやPontaカードなどは、利用できるお店が多く、携帯率が高くなっています。当然、「ポイント」が貯まりやすいカードとなっています。
- (2) 毎日利用されるお店のカードが常時携帯されています。
スーパー、コンビニ、ドラッグストア様のカードは、毎日利用できるお店ということもあり、「ポイント」を貯める楽しみがあります。
- (3) 持っているカードの約半分は、常時、携帯されていません、
携帯されないカードは、家に置いてあったり、使われないままとなります。
- (4) ランク外ですが、「かかりつけ病院」様、「美容院、理髪店」様、「クリーニング店」様は、日常生活に欠かせないということが見て取れます。

カードを作って「売上が上がるお店」と「売上が上がらない店」との「差」、それは、(1)「お客様に喜んでもらえるモノ、コト」があるか、どうか？
(2)「利用回数(利用頻度)」の違いです。

「カード携帯率ベスト 10」のお店の場合は、利用頻度も多く、結果、ポイントがよく貯まるので、簡単に、「割引」や「特典」を受け取ることができます。もちろん、お客様に喜ばれます。

では、利用頻度の少ないお店、あなたのお店は、発行してもムダということでしょうか？
「ポイントカード」(会員カード)を発行しても意味がないのでしょうか？

本当に、「ポイントカード」は「ポイント」を付与する<お金を還元する>ことしか、使い途(みち)は、ないのでしょくか？

「ポイントを付与するだけのカード」なら、**あなたのお店には「無用」**かもしれません。

でも、「ポイントカード」を発行する際には、お客様のお名前やメールアドレス、電話番号など、お客様の情報をいただくことになります。

この「お客様情報を活用する」という使いかたはいかがでしょうか？

会員のお客様には、あなたの「言葉」、「思い」、「お店の魅力」を直接伝えることができます。

もし簡単に、お客様とのふれあいができるなら、あなたは、どんな「使いかた」をされますか？
きっと、いろいろなアイデアが思いついたことと、思います。

あなたのお店のポイントカードに必要なこと！

(1)あなたのお店が「利用頻度が低いお店」、「利用回数の少ないお店」、
「サイフの中の10枚に選ばれないお店」なら、**カードを発行するだけでは、売上は上がりません。大きなお店と同じことをしても、同じ結果を得られません。**

(2)売上を上げる方法は、**2つ**。

1)一つは、来店機会を増やす「企画」を提供すること。

バレンタインやホワイトデー、母の日、孫の日やお誕生日割引など、理由は何でも。
お客様に来ていただける企画・イベントを作ります！

2)もうひとつは、お客様への定期的な情報発信！

利用回数を増やす代わりに、ふれあう回数を増やしましょう。

他店の名前の上書きされないように、「お店の名前」が記憶に残るようにしていきましょう。
月に2回の定期的な「メールニュース」は、いかがでしょうか？

ポイントカードの不満をご存じですか？

ポイントカードについての不満 - ワースト 5

- (1)ポイントカードを忘れて、ポイントがつけられなかった
- (2)ポイントカードで、サイフがパンパンになった
- (3)ポイントカードが見つからず、ポイントをつけるのをあきらめた。
- (4)使おうとしたら、有効期限が切れていた。
- (5)買い物の後で、ポイントカードを持っているのに、気づいた。

あなたに必要なポイントカードシステムは、「ネッピー」です。

ご利用回数の少ないお店、サイフのベスト10に入らないお店には、
「ネッピー」をおすすめします。

(1)お客様のポイントカードの「不満を解消」しました。

会員カードをお忘れの方には、電話番号で、ポイントを付与します。

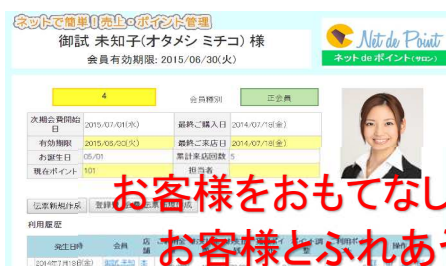
会員カードを失くしても、電話番号だけで、OK！ 便利ですね。

(2)「来店受付画面」は、おもてなしをするための機能です。

顔写真やヨミガナ、前回のご来店日やご利用履歴などが表示されます。

(3)「メール機能」で、1・5(イチゴタッチ)、月に2回の定期的な情報発信が簡単に。

そのほかにも、お客様との「ふれあい機能」を満載。



お客様をおもてなしできる「画面」、

お客様とふれあう「メール」ができるのは、「ネッピー」だけ！