

セルフ運用と顧客管理強化のポイント (事前簡易資料)

株式会社マースエンジニアリング

2022年4月15日(4時間目)

MARS

導入が広がるセルフ交換

安全性、利便性の高いシステムとして導入が急速に進んでいる



MARS

無断転載禁止

<セルフポス機能>

- 交換スタート時の年齢確認
- 会員専用モード
- 従業員モード、セルフモード(切り替え)
- バイキング景品レシート印字
- 複数枚カードの処理
- カード回収BOX
- スタッフ呼び出し



導入状況(2022/3末時点)

当社都道府県別導入状況を説明

MARS

無断転載禁止

運用パターンを説明

①完全セルフ ⇒

②有人&セルフ ⇒

③会員専用 ⇒

運用パターン別の店舗割合/利用率を説明

	完全セルフ	有人&セルフ	会員専用	計
店舗数 (割合)	店 (%)	店 (%)	店 (%)	店 (%)

	完全セルフ	有人&セルフ	会員専用	会員専用
利用率	(%)	(%)	(%)	(%)

経費削減事例を説明

店舗様が抱える懸案を説明



セルフ交換



スタッフ交換



MARS

セルフポス利用詳細データ 店舗例(P520/S432 計952台 1ヵ月集計) ポス2台中セルフ2台

	交換件数	セルフ交換件数	利用%
非会員	12,288件	10,149件	82.5%
会員	3,422件	3,333件	97.4%
計	13,710件	13,482件	98.3%

**完全セルフ店舗の
来店会員別利用率を説明**

ランク	来店回数	セルフ利用人数	構成比	セルフ交換件数	構成比	1人当たり	平均年齢
SS	26回以上	32人	5.3%				
S	20回～25回	42人	7.0%				
A	15回～19回	63人	10.4%				
B	10回～14回	91人	15.1%				
優良SS～B 計		228人	37.8%				
C	3回～9回	252人	41.8%				
D	2回	69人	11.4%				
E	1回	54人	9.0%				
C～E 計		375人	62.2%				
合計		603人					

セルフポス利用詳細データ 店舗例(P580/S560 計1040台 1ヵ月集計) ポス3台中セルフ2台

	交換件数	セルフ交換件数	利用%
非会員	11,046件	1,809件	16.4%
会員	8,453件	4,270件	50.5%
計	19,499件	6,079件	31.2%

有人&セルフ店舗の
来店会員別利用率を説明

ランク	来店回数	セルフ利用人数	構成比	セルフ交換件数	構成比	1人当たり	平均年齢
SS	26回以上	26人	3.2%				
S	20回～25回	68人	8.3%				
A	15回～19回	98人	12.0%				
B	10回～14回	170人	20.7%				
良SS～B 計		362人	44.1%				
C	3回～9回	355人	43.3%				
D	2回	57人	7.0%				
E	1回	46人	5.6%				
C～E 計		458人	55.9%				
合計		820人					

会員別利用率から

「景品カウンターはどのような場所？」傾向を説明。

「景品カウンターはどのような場所？」

セルフ導入前に店舗様が抱える懸案に対する対応策を説明

セルフを導入する

OR

セルフを導入しない



OR



店舗インタビュー映像(約15分)をご覧ください

★インタビューご協力企業様★

- 有限会社エムズグループ様(北海道)
- 株式会社イクサム様(愛知県)
- キスケ株式会社様(愛媛県)

顧客管理強化のポイント(1つ目)を説明



機会
を選ぶ

お客様
を選ぶ



能動的
に動く

顧客管理強化のポイント①



MARS

無断転載禁止

顧客管理強化のポイント(2つ目)を説明

売上 = 客数 × 客単価

客数 = 新規顧客 + 既存顧客 - 流出顧客



顧客管理強化のポイント(3つ目)を説明
全国平均の会員データ基準値などを説明

まとめ

まとめを説明