顧客の声を反映する

CRM戦略コンサルティング





CRM戦略を一貫してサポート

CRMデザイン事業

小売業にとっての課題は商圏生活者の"顧客化"顧客とのリレーションシップの深化に向けて クライアント様課題に向き合い解決への支援を致します。



手法ありきのCXやDXを一過性のツールとしてではなく、 企業様の"課題に根差した戦略構築"を包括的にご支援します。

2顧客理解への取組み

■ID-POS分析の実践活用

ID-POS分析の"実践活用"に課題を抱える企業様の「不」を解消。経験豊富なスタッフが"生きた分析活用"をご支援します。

■クライアント企業様顧客への定性定量調査・レポート

より重要視される"顧客の声"。様々な施策の答え合わせとして、また顧客動向の"本質理解"を深める取組みを支援いたします。

❸優良顧客のマーケティングパネル化構築

会員化の進む小売業では優良顧客とのエンゲージメント強化は必須課題。"顧客の声"の戦略反映と、 "顧客参加型マーケティング"の実践の推進を支援致します。

4顧客の声を反映したMD計画提案

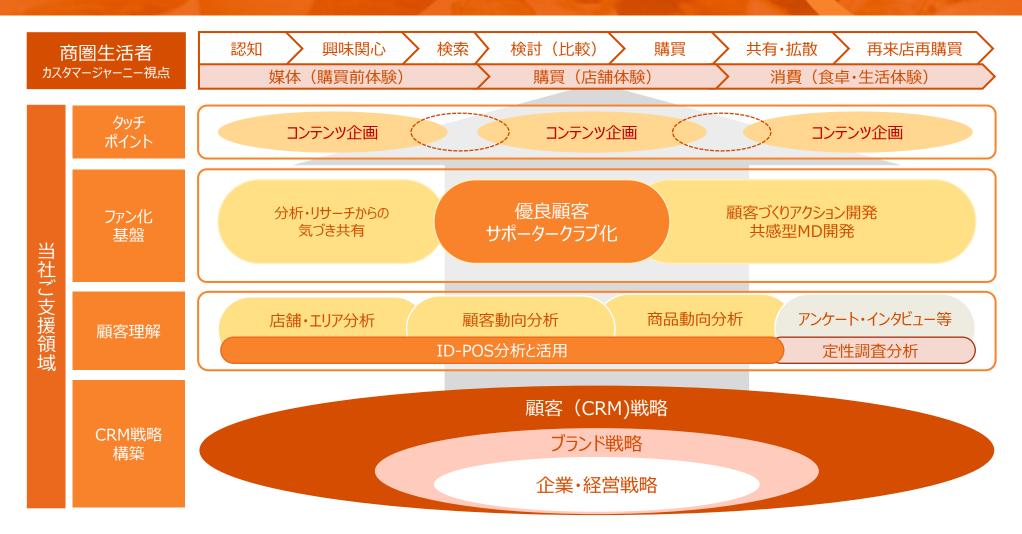
小売企業様の全社意思統一に欠かせない"52週MD計画"。 顧客の志向や変化、"顧客の声"を反映した計画への進化を推進致します。



"カスタマージャーニー視点"の

CRM戦略構築支援

原点回帰的にスポットのあたる"カスタマージャーニー視点"に基づき、戦略構築〜顧客理解〜ファン化基盤〜施策実行まで、 各企業様の課題に向き合い解決致します。



優良顧客マーケティングパネル化支援(例)

企業様の「優良顧客」の志向や評価を速やかに戦略・施策に反映。優良顧客の「私の声が反映された!」体験価値向上を通じた "顧客参加型実践ショッパーマーケティング"の実現を支援しています。

「クライアント企業様商圏内シェア拡大貢献」と「顧客満足度の向上」 ⇒ 顧客エンゲージメントの強化へ

トレンド分析 【ギャップの理解】 市場調査 競合情報 十

> POS ID-POS 分析

マーケティングパネル化 クライアン ・現状顧客提供への評価 ・各売場単位での買いやすさ 店舗改善 ·小売商品(PB·惣菜)満足度 ・ 催事展開の最適化 ト企業様の ・顧客意見による新規軸発見 ・試食手段の精度向上 各種モニター ・体験による定番商品活性化 ・商品評価 ⇒ 総選挙へ昇華 優良顧客 ・生鮮クロスMDの効果可視化 メーカー協業 ・既存施策の浸透度検証⇒改善 MD政策 ・不振売場対策への協働 ・メーカー販促検証(既存・新規) の声 ・顧客意見による新規軸発見 商品開発 ・最適サイズ、価格調査など ・発売前の支持確認

「顧客の声」 に基づいた改善活動の推進

各戦略への実践的な反映 【多様なコンテンツ開発・活性化】

店舗戦略

顧客戦略

商品戦略 (MD計画)

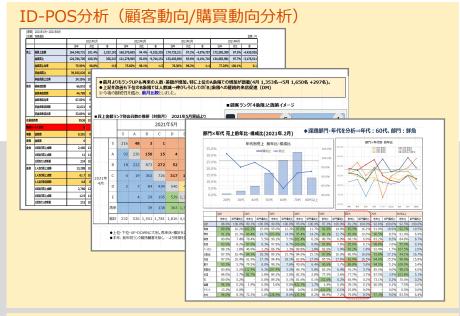
実効性の進化を推進

顧客理解に基づく52週MD計画(例)

"売りたいモノ"ありきになりがちな「52週MD計画」。創業時より積み上げてきたMD計画構築ノウハウに、 更に顧客理解(IDPOS分析、顧客の声等)を反映し実効性の進化を推進しています。













具現化(展開)

顧客理解に基づく52週MD計画

施策化

本サービスに関するお問い合わせは下記までお願いいたします。

株式会社アットテーブル

〒141-0031 東京都品川区西五反田3-5-20 DNP五反田ビル13F TEL:03-6431-3636/FAX:03-6431-3639

アットテーブルに関する詳しい情報はWEBサイトをご確認ください。

http://www.attable.co.jp



