

KOCHI 2015 ROTARY 2016 CLUB SINCE 1937



世界への
プレゼントになろう
2015-16年度 RIテーマ

週報



Weekly report 第3246回 2016年 1月26日 2016年2月2日発行

● 会長挨拶

皆さん、こんにちは。1月最後の例会です。

先週は、職場例会で横田英毅会員のネットトヨタ南国にお伺いして、「お客様第一主義」などを踏まえた貴重なお話を聞くことができました。誠にありがとうございました。

ここ2、3日、大変寒い日が続いています。24日の日曜日は日本上空に、数十年に一度クラスの非常に強い寒気が入り、西日本や北陸などで雪が降り続き、九州の平野部では記録的な大雪となり、特に長崎市では17センチの積雪を観測し、110年前に統計を取り始めてから最も多い積雪だと報じられています。また、沖縄では、観測上は雪とされるみぞれが降り、観測史上初めての雪となり、熱帯魚やヤドカリが仮死状態になったそうです。普段、雪に慣れていない四国でも、大きな混乱をもたらし、愛媛県の八幡浜市では国道378号線の路面が凍結で、車やトレーラーが次々に立ち往生、ドライバーは車の

中で不安な一夜を過ごしました。

最近では、この気象に関して、数十年に一度から観測史上初めてといった言葉が使われていますが、アメリカ東海岸でも、大雪の被害が報じられる中で、異常気象というものが地球的規模で起こりつつあるような気がします。寒さはまだまだ続きます。皆さんもお身体を大切になさってください。

本日は、株式会社高知大丸代表取締役社長の大登正志会員による「小売業のマーケティング」と題した卓話です。よろしくお願いいたします。



■本日のプログラム [2月2日]

新会員スピーチ

東京海上日動火災保険(株) 高知支店長
土倉 義浩 会員
「次世代自動車と損害保険」

会 長	野 村 茂
副 会 長	川 添 昇
幹 事	小 笠 原 晃 男
副 幹 事	伊 丹 由 美
会報責任者	鎮 西 正 一 郎

● ロータリーソング「冬景色」

● 今週のピアノ曲「雪の降る町を」 ピアノ演奏：山内りり会員



◆ 委嘱状の伝達

- 松岡宣明会員 (2670地区2016-17年度 財務委員会委員)
- 森本征彦会員 (2670地区2016-17年度 長期戦略検討委員会委員)
- 中村裕司会員 (2670地区2016-17年度 国際奉仕委員会長期交換小委員会委員長)
- 古谷純代会員 (2670地区2016-17年度 国際奉仕委員会短期交換小委員会委員)
- 高野一郎会員 (2670地区2016-17年度 国際奉仕委員会国際奉仕ファンド小委員会委員)
- 山崎広一郎会員 (2670地区2016-17年度 ロータリー財団委員会資金推進小委員会委員長)



● 幹事報告

- ・高松南RCのマスド・ソバハニさんからカレンダーが届いています。
- ・日台ロータリー親善会議及びロータリー国際囲碁大会の案内が来ています。詳細は事務局まで。





● 新会員スピーチ

小売業のマーケティング

株高知大丸 代表取締役社長 大登 正志 会員

マーケティングというのは一般的には狭義に、宣伝活動とか調査活動と捉えているようですが、弊社では「企業の全活動」という定義があります。正式には全米マーケティング協会が1945年に発足して、ここが2007年に「マーケティングとは顧客、依頼人、パートナー、社会全体にとって価値ある提供物を創造、伝達、配送、交換するための活動であり、一連の制度、プロセスである」と規定しています。つまり、NPOなど全ての組織にマーケティングは必要であり、提供の仕方等、仕組みもマーケティングの一部だということです。

マーケティングは今まで3期に分けて変遷をしてきています。1期は1950年代からと言われていています。刺激・反応パラダイムで、売り手が買い手に一方的に刺激を与えるという考え方で、宣伝や営業の仕組みなどが問われた時代です。

第2期は1980年代で、交換パラダイムという考え方で、売り手が財やサービスを提供し、買い手がそれに対して対価を払う。財やサービスと対価を交換しようというもので、製品・価格・流通過程・販売促進、この四つを駆使することによって市場シェアを拡大できるという考え方で、

3期目が90年代から現在に至るもので、関係志向(CRM)という、売り手と買い手の関係を管理するという考え方で、企業は発展していく。売り手と買い手は互いに教え合う協業の関係だと言われていています。

マーケティングは今までは製造マーケティングと呼ばれ、製品を市場に出してシェアを拡大していくという考え方がでしたが、だんだん、流通あるいはサービスマーケティングへと変わり、顧客満足、ビジネスモデル(儲けの仕組み)、ナレッジマネジメント(知識創造企業)の三つの概念が出てきています。供給が需要を上回る、いわゆる物を置くだけでは売れない時代になって、売上はお客さまが決めることであって、我々がコントロールできなくなった。だからマーケティング論が発生したと考えられます。

今までの高知大丸は、いわゆる昭和の百貨店の営業形態で、催事会場にお客さまを集客して、そのシャワー効果で店頭を潤すというパターンでした。ところが、物産催事というのは非常に投下費用が多くて、赤字催事もあります。一方、催事そのものがお客さまニーズと合わない時代にも

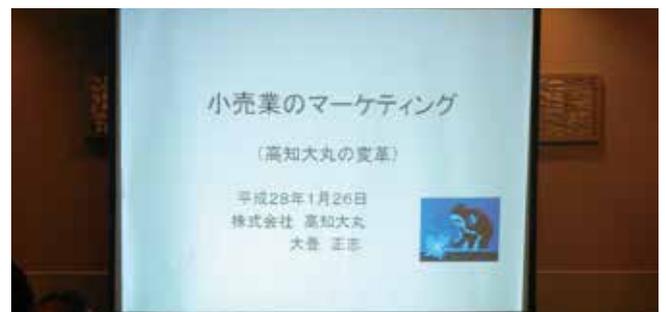


なり、店頭売上が苦しくなるとひたすらセールに走り、利益率が悪化するという悪循環でした。そこで、戦略のベクトルを関係志向マーケティングに変えていこう。顧客に自社カードを持ってもらってポイントを付与してデータを蓄積し、購買の履歴を掴み、それに基づいてプロモーションを行い、品揃えを改善する。ということをして、この1年間続けています。

その第1段階として、流出顧客数よりも新規のカード顧客を増やすという取り組みを徹底する。今までは、高知の経済環境の悪化を言い訳にして必死に取り組んでこなかったという反省がありますので、私としては、「売上のことは言わないけれど、カード開拓は自分たちの行動の結果である。店頭で、もしくは外商で徹底的にカード顧客を広げていこう」と言ってきました。

結果、店頭でのカード開拓は、この1年間で1万1,473件、前年同期は3,457件ですから、3.3倍。そして、カードを持ったお客さまの買い上げ別に分析すると、80代以外の年代では全て顧客数が増えて、30代では3,148人の方が新たなカードのお客さまとなっています。昨年まで、一番の顧客数は60代が中心でしたが、カードの開拓によって若年層の開拓が非常に進んできたということです。しかし、購入金額は、70代、80代を合わせて約3億8,000万という大きな購買減になっており、カード顧客を増やす取り組みによって、顧客は増えているけれども既存顧客の購買が減っている。もしくは一部流出している。ただ、年齢の高いお客さまが流出するのは当たり前なので、この辺りをどうするかというのが今年のポイントになってきます。今年、CRMの第2段階に入りますので、思った以上に下がった既存顧客の購買価格、購買頻度を徹底的に上げていく。その取り組みをこの2月から順次行いたい。その後、分析を徹底して品揃えの改善を各所でやっていきたいと考えています。

いろいろな指標を見ると、カード顧客を増やすことで改善が図られ、今のところこの活動を続けていけば、今年ももう少しいい結果が見えるだろうと思われ、我々として日々努力、奮闘をしているところです。今年もさらにご愛顧の程、よろしくお願いたします。



◇ 例 会 変 更 ◇

高知ロイヤルRC	2月 2日	観梅夜間例会(旭)	高知東RC	2月10日	観梅夜間例会(阪)
高知西RC	2月19日	夜間例会(三)	高知北RC	2月22日→20日に変更(三)	
高知RC	2月23日	夜間例会(三)	高知南RC	2月25日	夜間例会(阪)
高知中央RC	2月25日→20日に変更(城)				

※例会場ホテル：(三)…三翠園 (城)…城西館 (阪)…ザクラウンパレス新阪急高知 (旭)…ホテル日航高知旭ロイヤル

😊 ニコニコ箱

- 脇口 宏 今年初めての出席です。本年もよろしくお願ひいたします。センター入試では「あわや」という事故が発生しかけてましたが、職員の機転で未然に防ぐことができました。
- 南 範子 職場例会ではネットヨタの結城様、詳細なデータを分析しながらの分かりやすいスピーチありがとうございました。一顧客としても大変参考になりました。
- 横田 英毅 先週は職場例会場として、ネットヨタ南国をお使いいただきましてありがとうございました。お引き受けした後、メーカーのトヨタ自動車からの招集がかかってしまい、私がお迎えすることができませんでした。お詫びの気持ちを込めてニコニコします。



🌹 2月のお祝い

- | | | | | |
|----------|-------|-------|------|----------|
| (会員誕生日) | 阿部亮一 | 高村禎二 | 関 裕司 | |
| | 安藤一臣 | 大久保千堯 | 各会員 | |
| (配偶者誕生日) | 関 敬子 | 森本美奈子 | 久松智津 | |
| | 土倉みず穂 | 杉本延一 | 広末多江 | 各会員配偶者 |
| (結婚記念日) | 佐竹新市 | 小笠原晃男 | 梅野勝義 | 河合祐子 |
| | 山崎広一郎 | 横田英毅 | 安光保二 | 西山彰一 各会員 |

◇ 出 席 率 ◇					
	総数	出席	欠席	メークアップ	出席率
1月26日	(-6)90	59	16	9	80.95
1月12日	(-6)90	57	8	19	90.48

● 累計額 [1月26日現在]

ニコニコ箱	746,500円	ロータリー <small>さんさん</small> 燦々基金	184,449円	ポリオ募金	244,300円
-------	----------	--------------------------------	----------	-------	----------

■ 次週のプログラム [2月9日]

新会員スピーチ
 明治安田生命保険(相) 高知営業支社長
 梅野 勝義 会員
 「明治安田生命の歴史と挑戦」

創 立 昭和12年10月
 例 会 日 火曜日 12:30~13:30
 例 会 場 三翠園ホテル TEL(822)0131
 事 務 局 高知市本町3丁目2-15 高知新聞放送会館1階
 TEL(824)8660 FAX(824)2529
 E-mail shinairc@joy.ocn.ne.jp
 HPアドレス <http://www.221.ne.jp/kochirc/>