

販路拡大のキモ(第12回)

売り上げ向上と客数アップに必要な3つの視点

2022.06.30



企業にとって売り上げ向上は、従来、最重要課題の1つだ。店舗経営ともなれば、来客数を確保して売り上げを保つのは大変なことだ。売上高を上げるには、リピーターを着実に根付かせながら、新規顧客も同時に獲得していく難題をクリアしなければならない。

コロナ禍においては、シニア層を中心に外出や店舗の来訪を控えるようになり、長年のお得意さまに頼って商売を続けてきた店舗にとって大きな打撃になった。商店街でも、店じまいをした飲食店や衣料品店の跡を目にすることも少なくなかった。新規顧客を呼び込み、新しいリピーター層を獲得するにはどうしたらいいだろうか。

売り上げアップに必要な3つの視点

ここでは、売り上げアップに必要な3つの視点をチェックしていこう。その3つとは、「情報収集方法の多様化」「顧客接点の確保」「集客方法」である。まず1つ目について、顧客の情報収集方法はパソコンやスマートフォンの普及により急速に多様化が進んでいる。検索エンジンでウェブサイトを探す時代から、FacebookやInstagram、Twitter、LINEなどのSNSが主流になる変化も起こっている。最近では、Googleマップのような地図アプリに表示される評価や口コミも、情報収集方法の1つに挙がってきている。

こうした顧客の情報収集方法の多様化に対応して、店舗側では2つ目の視点である顧客接点の確保を考えなければならない。特に店舗への誘導となると、出先で情報を収集するスマホを介した顧客接点を強固にすることが欠かせない。チェーン店を運営する大手企業では、スマホアプリで顧客を会員化して、ポイントサービスや最新情報のプッシュ通知などで顧客接点を保つ施策が進んでいる。個人経営の飲食店や商店でも、スマホを使った顧客接点の創出は避けられない課題だ。

集客方法の多様化や変化の対応には専門家の助力も… 続きを読む