

リスト取り

- ① アンケート
- ② ポイントカード
- ③ 抽選会

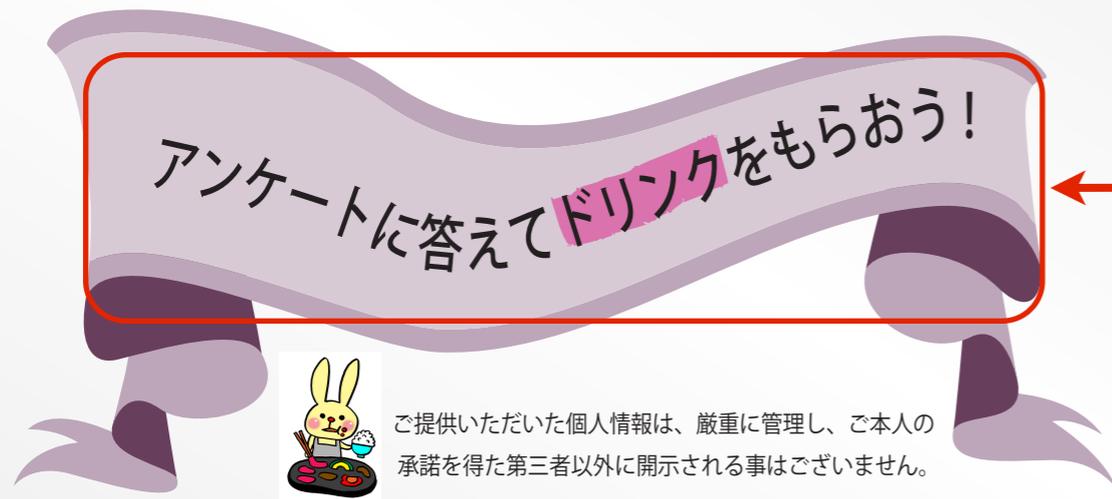
アンケート

顧客情報入手する目的で導入すること
よくあるアンケートではダメ

アンケートのポイント

- ①項目を少なくする
- ②できるだけ選択式の項目にする
- ③回答するメリットをつくる

顧客情報の収集 アンケート方式



回収率のupには
特典をつける

誕生日は絶対に
収集する！

店舗記載欄から
来店履歴も残る

Q1. 今回のご来店は何回目でしょうか？○で囲んで下さい。

初回 2回目 3～5回目 6回以上

Q2. 当店のことをどちらでお知りになりましたか？○で囲んでください。

広告 HP 知人の紹介 通りすがり

Q3. どなた様と一緒にご来店されましたか？○で囲んで下さい。

ご家族 夫婦 友人・知人 会社の同僚

Q4. 本日のご感想・ご意見をお聞かせ下さい。

ふりがな お名前	該当する項目に○で囲んでください。 (男性 ・ 女性) (既婚 ・ 未婚)
ご住所 (〒 -)	店舗記載欄 受付担当： 日付： コース名： 時間： 人数： 備考：
お電話番号 - -	
お誕生日 (明治・大正・昭和・平成 年 月 日)	

本日は、まことにありがとうございました。またのお運びをお待ち申し上げます。 店主

ポイントカードのポイント

- ①できるだけポイント数を少なくする
- ②回収時に確実に顧客情報を記入してもらう
- ③できればランクアップ制にするとよい

抽選会のポイント

- ① 名刺型クーポンと組み合わせるとよい
- ② レジ近辺に抽選箱を用意する（金魚鉢でよい）
- ③ 名刺をいれてもらう（ない人には紙に記入してもらう）
応募用紙をあらかじめ用意しないこと
- ④ 大当たりとはずれなしにすること

まとめ

顧客情報がない

- ①顧客リストをつくる
- ②お店でリスト取りをする
- ③年賀状などで既存の情報
- ④クーポンかハガキを使う
- ⑤新規客を既存客に変換しよう

顧客情報がある

- ④⑤
- ただしデータベースにな
っていない場合は
整理からやる

第6回の予告

頻度／リピートを改善するTIPS2