

## 現役顧客向け DM

# 元優良顧客呼び戻し DM を使って

## 売上 462,880 円

(既存 200 通、元優良 200 通/費用合計 41,584 円/FE 売上 153,500 円/BE 売上 309,380 円)

### 1. 実施にいたった背景

2014 年から売上がピーク時の半分程度まで減少し、このまま売上の減少が続けば店舗の維持が困難になるところまでできてしまっていた。しかし、資金を使って失敗した場合、さらに厳しい経営状況となってしまうため、リスクをおかした施策も実施できる状態になかった。そこで、「リスクをおかさず簡単に売上をあげる方法」から、現役顧客のランクアップと元優良顧客の呼び戻しを感謝イベントとして実施することにした。

### 2. 目的（仮説・狙い・期待している効果）

#### 目的

- ・ 既存顧客のランクアップ。
- ・ 元優良顧客の呼び戻し。
- ・ 初めてダイレクト・レスポンス・マーケティング（DRM）の実施なので、経験を積む。

## 仮説

### 【フェイシャル】

- ・ 季節の変わり目の乾燥、人と会う機会が多くなるこの時期「少しでも若く見られたい」「綺麗に見られたい」と思う女性が多い。
- ・ 以前、ご来店いただいているので「魅力的なオファー」だと不安もなくお得感で来店してもらえる。

### 【BODY】

- ・ 女性はいつも忙しいが年末にかけてさらに忙しくなる。「疲れているけど家ではゆっくりできない、でも一人の時間が欲しい」と思っている。
- ・ フェイシャルと違い「マッサージ」という響きに、気楽にきてもらえる。
- ・ 以前にご来店いただいているので「魅力的なオファー」だと不安もなくお得感で来店してもらえる。

## 狙い

- ・ FE(フロントエンド)体験前にお肌の悩みなどを出来るだけ具体的にカウンセリングし、お客様と一緒に「短期間のゴール」を立て、1度の来店で終わらせず2、3回通っていただけるようにする。
- ・ 高価格帯 BE (バックエンド) と FE の間を埋める、購入しやすい価格帯 (BE1) を作り

販売する。

- ・ BE としてコース購入、フェイシャル以外のコース購入につなげる。
- ・ 自分自身で DRM を面倒くさがらず実施し仕組み化していく。

## 期待している効果

### 【フェイシャル】

現役顧客            半額オファーでお得なので、10%~30%の反応

元優良顧客        元優良顧客なので、10%程度の呼び戻し

### 【BODY】

現役顧客            いつもと違うメニューなので、単価アップにつながる。10%程の反応

元優良顧客        元優良顧客だが普段やっていなかったメニューの為、5%程の呼び戻し

### 【BE1 の販売】

FE 購入者の内、20% (80 : 20 の法則)

## 3. 実施した施策

### 【現役顧客のランクアップ】

マーケット：フェイシャル現役顧客 100 名、BODY 現役顧客 100 名

メディア：DM

## メッセージ

フェイシャル：女性はいつだって忙しい。月1回のリセットであなたの印象もここまで

若々しく変わる。

BODY：若さとキレイの秘訣。疲れも毒素もぜーんぶ出す。

**オファー** 送付期間 12月13日～16日 有効期限 12月27日

フェイシャル 11,960円 ⇒ 5,980円

BODY 12,960円 ⇒ 6,480円

## 【元優良顧客の呼び戻し】

**マーケット**：フェイシャル元優良顧客100名、BODY元優良顧客100名

**メディア**：DM

## メッセージ

フェイシャル：女性はいつだって忙しい。月1回のリセットであなたの印象もここまで

若々しく変わる。

BODY：若さとキレイの秘訣。疲れも毒素もぜーんぶ出す。

**オファー** 送付期間 12月13日～16日 有効期限 12月27日

フェイシャル 11,960円 ⇒ 5,980円

BODY 12,960円 ⇒ 6,480円

## 4. 結果

広告印刷代 フェイシャル 200 通 4,392 円 BODY200 通 4,392 円

切手代 82 円 × 400 通 = 32,800 円

合計 41,584 円

### <フェイシャル>

#### 現役顧客 100 通

FE5,980 円 : 10 名 59,800 円

BE 購入 : 24,500 円 1 名

24,800 円 3 名

FE+BE 売上合計 : 158,700 円

#### 元優良顧客 100 通

FE5,980 円 : 7 名 41,860 円

BE 購入 : 24,800 円 3 名

FE+BE 売上合計 : 116,260 円

-----  
フェイシャル合計 : 274,960 円

FE 売上合計 : 153,500 円

### <BODY>

#### 現役顧客 100 通

FE6,480 円 : 8 名 51,840 円

BE 購入 : 33,240 円 1 名

43,800 円 1 名、59,040 円 1 名

FE+BE 売上合計 : 187,920 円

#### 元優良顧客 100 通

FE6,480 円 : 0 名

-----  
BODY 合計 : 187,920 円

フェイシャル+BODY 売上合計：462,880 円

費用対売上（費用：売上）=41,584 円：462,880 円=1113%

## 5. 考察

### <現役顧客>

イベント、楽しい企画を考えて、関係構築をしてランクアップしてもらうのが今後の課題。

約 9 割のお客様が有職者の主婦ということもあり、「12 月末は中々、忙しくて行けない」

との連絡をいただいた方や、ご来店いただいて「出費が多い」との声もあった。その為、

12 月に施策を行う際は初旬の方がいいのかもしれない。BE コース購入されななかった方

は、「今、他店で通っているコースがあるので…」という意見が多かった。

### <元優良顧客>

BODY チラシの反応 0 は予想していなかったのでびっくりしたが、元優良顧客のほとんど

が元々フェイシャルで来ていたので、1 回だけの DM だと反応がないのも仕方ないかもしれ

ない。BODYに限らずフェイシャルでも休眠顧客との距離を縮めていくことが今後の課題。

### <施策全体を通して>

リストのセグメント（振分け）をしていたので、色んなオファーを試してみようと思う。

狙い通り「購入しやすい価格帯 BE (BE1)」は躊躇なく購入いただけた。

すでにコースを購入している方以外で、購入にいたらなかったケースについては「穂赤のエステ、美容クリニックでコース購入している (1 名)」、「半額オファーや単品ならご来店  
いただけそう (3 名)」。