

約半年で568名の上得意会員獲得に成功

会員システム構築で、観光地でも ファンの囲い込みに成功！

株式会社群馬マーケティングセンター／群馬企画塾 取締役／沼澤啓吾（群馬県高崎市）

「株式会社大澤屋」は、伊香保町に3店舗を構え、水沢観音や伊香保温泉への観光客を主要顧客として、水沢うどんの製造・販売と食事提供を行っています。ご存じの通り「水沢うどん」は、秋田県の「稲庭うどん」、香川県の「讃岐うどん」と並び、日本三大うどんの一つに挙げられ、多くの観光客によって支えられてきました。

ところが、昨今の伊香保温泉の宿泊者数や水沢観音の参拝者数の減少は、当社の来店客数の減少に直接影響を及ぼしています。何とか微増ながらも毎年成長できているのは、店舗の拡大やネット販売の増加等で、新たな需要を創出できているからです。しかしながら、このままでは将来的な不安を解消することはできません。新たな顧客の獲得のために対策を練るのは大切ですが、今存在する年間25万人の来店客の中で、当社のファンとしてリピートしてくださっているお客様に対して、一見客とは区別した特別な対応をしていくことが重要ではないかという思いに至りました。そして「再来店率」と「帰属意識の向上」を目指すため、一見客の多い観光地でありな