

広島県のデータ活用事例 ケース1：T社様（広島県庄原市）

【T社様のお悩み】

- ・人口約7,000人の町で、65歳以上の方が約半数を占める超高齢化地域
 - ・生き残っていくために、お得意様に喜ばれる品揃えで、客単価を上げていきたい
 - ・高齢化で移動弱者が増えており、地区別の消費や移動動向を把握する必要がある
- T社様のお悩みは、過疎化・高齢化が進む地域の小売店に共通する内容ではないでしょうか？
そんなT社様のお悩みを、データを活用して解決に取り組みました。

【データを活用したお悩み解消】

- ・POSレジで収集していた購買データを活用
- ・ポイントカードの顧客データを分析

T社様の所在地では、町内のお店でお買い物をするとポイントが溜まる町内共通カードを、なんと町民の9割以上の方が保有しています。どの地域から来たお客様が、どんな商品を買っているか、その方の性別や年齢まで、分析できる情報があるではありませんか！

ということで、これらのデータを使って、お客様の属性や購買傾向を分析してみようということになりました。



【リフト値の分析】

「リフト値」とは、ある商品の購買が、他の商品の購買とどの程度相関しているかを示す指標のことです。早速、沢山お買い物をしてくださる「優良顧客」がどんな商品を買って下さっているか、季節ごとに分析してみることになり、夏と秋のデータを見てみました。そこから分かったことは、「夏は、惣菜と寿司を一緒に買う人が多い。惣菜の中でも揚げ物が多い。」
「秋は、おでん材料の組み合わせが多い。」
ということでした。

この結果を見て、「夏は暑いし、家で揚げ物をするのはイヤだよ～ね。気持ち分かるよ～ね。」などと、メンバーから共感する声が出ていました。

秋になって涼しくなると、おでんの季節到来！ということで、おでんのネタが良く売れるのも共感できます。T社の社長様が「これまで扱っていなかった商品も仕入れて、バリエーションを増やしてみよう！」とおっしゃっていたので、これまで以上におでんコーナーが充実しそうです。

その他には、優良顧客はタバコを購入する方が多いという結果も出ていました。このお店のお得意様は、シニア層の方が多いので、「ご夫婦で食料品を買いに来たついでに、タバコを箱で買っているのでは？」などと想像を巡らせておりました。

また、遠くの地域から来て下さるお客様は少ないだろう、と想定していたのですが、意外にも遠くから来て下さるリピーターがいらっしゃることも分かり、距離にかかわらず、エリアの特徴に合わせたPRを考えたほうが良いのでは？といったアイデアが出てきました。

【公表データとの比較】

次に、全国の小売店でどんな商品が良く売れているか、分析されているデータを入手して広島県内の一般的な傾向と自店の傾向を比較してみました。その結果、T社様では、お酒の売上シェアは県内の傾向と比較して高いものの、お菓子の売上シェアが低いということが分かりました。

あらためてお店を観察したところ、店舗の入り口からレジに向かうゴールデンルート上にお酒売り場がある！「もしかして、売り場を入れ替えたならお菓子も売れやすいのでは？」ということで、早速売り場の改装に着手しました。

POSデータの分析結果から、お酒はリピート購入して下さる方が多いことが分かっていたので、ゴールデンルートから外れても、品揃えを拡大してお客様にお酒選びを楽しんで頂けるように工夫しました。

その結果、なんとお菓子は前年比 107.3%の売上増！お酒も 105.8%の売上増！と、いずれも売上増加を実現することができました。

実は今回、改装にあわせて、商品を陳列する Gondola 什器を以前よりも大きいタイプに変更して、Gondola の上段をストックとして活用することにしました。これによって、今までバックヤードにストックしていた在庫を棚上にストックできるようになったので、商品の補充にかかる時間を 50% 短縮することにもつながりました。



【活用したツール】

今回T社様では、tableau という BI ツールを使ってデータの可視化に取り組みました。BI ツールとは、企業が持つさまざまなデータを分析・見える化して、経営や業務に役立てるソフトウェアのことです。データを集計するだけでなく、グラフ等で見える化することで、だれもが情報を理解しやすくなります。

【その後の取組】

データ分析によって、見事売上増加と業務の効率化を実現されたT社様。売上の増加は一過性のものではなく、取組から1年近く、ずっと対前年比で増加を維持しているそうです。

T社様のお店では、食品売り場だけでなく、衣料品や百円ショップなど様々な専門店が同じフロア内にあるため、現在は全てのお店の売上データを統合できるよう、POSシステムが連携した集中レジ化に取り組み、お店全体の購買傾向を分析し、お客様一人一人に寄り添った品揃えや、売り場作りに取り組んでおられます。

ぜひ今後もデータの活用を継続し、地域の皆様に喜ばれる商品やサービスの提供につなげていただきたいと思います。