



「営業」はここまで
変わる、変えられる！

STC(エステイシー)「F@mobile」(Hfアットモバイル)

注目のモバイルマーケティング 顧客獲得の秘訣はどこにあるのか

モバイルインターネット利用者 五年で二・六倍に拡大

美容院や飲食店、クリニックなど、個人向けの事業を展開するオーナー、経営者がいま、こぞ取り入れ始めているマーケティング手法がある。携帯電話を活用したモバイルマーケティングだ。

「モバイルというと、コミュニケーションやエンターテインメントツールとしての側面に焦点が当たりがちです。しかし携帯電話は、誰もが肌身から離さず、必ず日に数回は確認するもの。実はマーケティングに非常に有効なツールなのです」



小泉貴志 (こいずみ たかし)
STC モバイルソリューション事業部課長

現在、通信速度の向上や定額制サービスの普及などを背景に、モバイルでのインターネット利用者は、急増中だ。総務省「通信利用動向調査」によれば、二〇〇二年末に二七九万人だったその数は、昨年末時点で七二八七万人※にまで増加。わずか五年で実に二・六倍にも拡大している。

いまや業種によつては、この急激な変化を営業戦略に取り込めるかどうか、生命線になりつつあると言っている。顧客との接点拡大、関係強化に抜群の威力を発揮するモバイルマーケティング。しかし、単に携帯電話専用のサイトを作る、メールマガジンを配信するだけでは成果は望めない。

「簡単なサイトの作成やメール配信は、皆さんやられているのですが、新商品や新しいサービスの案内がメインで、情報の一方通行になってしまいがちです。しかし、先に

も申し上げたとおりモバイルは本来顧客と店舗間のマーケティングツール。お客様に便利に楽しく使用していただき、店舗との関係を近づけるのが本来の目的です」と小泉氏は言う。

緻密な営業戦略を サポートする「F@mobile」

そこでSTCの「F@mobile」では、サイト作成やメール配信をはじめ、予約受付、ポイント発行、ショッピング機能、さらには懸賞、クーポン、アンケート機能など店舗事業のマーケティングに必要な機能のすべてを搭載し、オールインワンパッケージとした。さらに店舗一軒一軒に営業担当、制

F@mobileの機能一覧

- ① モバイルサイト構築・編集
- ② メールマガジン配信
- ③ アクセス解析・管理
- ④ アンケート、クーポン、懸賞機能
- ⑤ 携帯自動予約管理機能
- ⑥ 携帯ポイント管理機能
- ⑦ ショッピング機能
- ⑧ コンサルティングサポート

店舗運営に必要な機能がオールインワンパッケージとなっている。

作担当者が訪問し、店舗専用に緻密にカスタマイズをする。

「オーナー様にいつも言われるのは、興味はあるけどできない、なにからやればよいのか分からない、ということですね。そこで経営についてのいろいろな話をし、現状の問題点や今後の展望などを一緒に考え、店舗の立場にもお客様の立場にもなり、ベストな提案をさせていただいております」

同社のサービスを利用している事業者はすでに一〇〇社以上。サービスの自由度の高さ、使い勝手の良さだけでなく、そこに提案力があるということからも納得がいく。

すでに導入しているオーナーからは、「少人数で運営しているため、接客中の電話対応が課題だったが、自動予約管理機能のおかげでずいぶん解消された」「携帯電話にポイントを付与できるので、お客様にカードを持っていただかなくてもよくなった」「毎月DMに数十万円かけていたが、携帯メールに変えてコストが浮いた」「懸賞やクーポン等をメールに連動させたらポイント率が倍以上になった」などの声を実際に上がっている。

新規顧客の獲得はもちろんだが、それ以上にリピーターの確保に大きく貢献する「F@mobile」。「うしたら、あのお客様にまた来店してもらえたらいい」。そんな悩みをもつ店舗オーナーは、導入を検討してみる価値がありそうだ。

※携帯電話・PHS および携帯情報端末によるインターネット利用者