

クレジットカード
賢者の選択

J C Bの加盟店向けサービス「ポイントおまとめサービス POICHI」は、J C Bと契約をするだけで「Tポイント」「Pontaポイント」「楽天スーパーポイント」の最大3つの共通ポイントの取扱店になれる。しかも「POICHI」はポイント処理にJ C B指定のクレジットカード端末が使える。導入コスト削減やスケジュール短縮ができ、加盟店の負担が軽減されるというメリットもある。「POICHI」のサービス開始から約半年、「POICHI」を導入した2店を訪ねた。

**ポイントの付与が
値引き効果をもたらす**

Tポイント、Pontaポイント、楽天スーパーポイントのロゴマークが一つののぼりに収まって、初夏の風に揺れていた。奈良県香芝市にあるメガネ本舗香芝店の店頭風景だ。近畿・中国・四国・九州エリアでメガネ本舗を運営するスリーエムメガネ本舗は、今年3月25日から全直営店44店に「POICHI」を導入した。

西日本では知名度の高いメガネチェーンだけに「他社を通じて共通ポイント導入の誘いは以前からあった」と、同社の岩井厚治氏は打ち明ける。

「顧客囲い込みのツールとして、ポイント制度は魅力がありました。検討したものの、初期導入コストが見合いませんでした。そこで、昨年9月から今年2月まで、独自のポイント制度を阪神の6店舗で試験的に導入した

大手共通ポイントの導入で顧客満足が一層向上

ジェーシービー

ポイントサービスの市場規模が拡大している。中でも共通ポイントは人気で、加盟店も増加中だ。しかし顧客がためていたり、使えるポイントでなければ顧客満足は低い。その不満感を解消するソリューションがJCBの「POICHI」である。

のですが、不具合が続出してしまいました。このまま全店展開をしたらどうなることかと岩井氏は頭を抱えた。その騒動のさなか、J C Bから「POICHI」導入の打診があったという。「3つの共通ポイントが扱えることと、既存のクレジットカード端末が使えることが決



イントサービスを活用することで、同社が設定する割引幅を超えずに、顧客満足を満たしながら購入してもらえるようになったのだ。ポイントカードの提示率は予想よりも10%以上も多いという。メガネ本舗の「POICHI」が顧客に受け入れられている様子がうかがえる。

**ポイント制度の案内を
きっかけに顧客と会話**

東京・銀座6丁目の中央通り



スリーエムメガネ本舗
岩井厚治氏



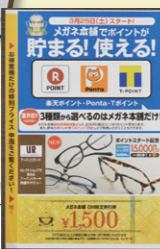
のぼりがはためくメガネ本舗香芝店の店頭。ポイントのロゴで競合店との差別化を図る



「業界初」の大手共通ポイント導入をうたったチラシ



メガネ本舗香芝店内にもPOPを置く。大手共通ポイントが付くことは購入決断の後押しになる



DMでは、導入後も定期的に大手共通ポイントがたまって使えることをPR

ん。そんなとき、「POICHI」の話を頂きました」

顧客層が重なる近隣の老舗百貨店が共通ポイントを導入したこと、決済方法を問わずポイントが付くことも決断を後押ししたという。

新たな端末の設置が不要で、ポイント処理が簡単な点はスタッフが喜んだ。「レジ周りに新たな端末を置くと手狭になるし操作も複雑になります。でも「POICHI」なら処理作業がクレジットカードとほとんど変わりません。スタッフは抵抗なく受け入れてくれました」。

年齢の高い顧客はポイントをためることに消極的というイメージがあるが、実は違った。「何万ポイントもためている方も珍しくないのです」と高橋氏。

2月半ばの「POICHI」の導入以降、顧客との関係がより密になったことも収穫だった。「ポイント

の案内をきっかけにお客さまとの会話が広がり、いろいろなご要望を伺うことができました」と言う高橋氏。

銀座タカゲンは顧客の思いを聞く機会を「POICHI」でつくり出している。

手となりました。システムの信頼性も高く導入以来、一度もエラーが出ていません」(岩井氏)。

ポイントを使う場面でも共通ポイントは優れていると、岩井氏は言う。「メガネは頻繁に買い換える商品ではないので、お客さまが当社独自ポイントをためて次に使う

のはずと先かもしれません。それでは顧客満足も誘客も実現できない。共通ポイントなら多くの店で使えるし、他社でためたポイントを当店で使っていたらどうですか」。

最大3つの
ポイントプログラムの
導入ができる



値引き交渉は当たり前という関西の土地柄にも、共通ポイントはなじむ。「店頭で割引を実施しています。お客さまとのコミュニケーションの中で、さらなる割引を要望されることもあり、それが利益圧迫の1つの要因にもなっていました。POICHI導入後は、要望があったお客さまにはポイント還元・付与をサービスとして提供しています」。



タカゲン
高橋佐枝子氏



ポイントカードをJCBのクレジットカード端末に通すことでポイント処理ができる

創業135年を迎えるステッキの老舗・銀座タカゲンは銀座の目抜き通りにある



店内は一面にステッキ。共通ポイントの案内をきっかけに顧客とスタッフの会話が弾む

問い合わせ先
株式会社ジェーシービー
〒169-0072
東京都新宿区大久保3-8-2
住友不動産新宿ガーデンタワー
URL: <http://www.jcb.co.jp/merchant/>



※一部機種では、ご利用いただけない場合があります。

