

ゼネラルビジネスマシンは1967年に創業し、現在のポイントカードの元祖となるスタンプカードを開発。同社の導入実績は1万社を超え、日本のポイントカード、顧客管理システムの先駆者として業界を牽引してきた。現在、多くの業種で過剰な値引き競争が行われているが、同社代表の新井弘一氏は、正しいポイントカードの運用と顧客管理こそ、本来の顧客満足と店舗利益を両立し、事業を継続発展させる鍵だという。

顧客第一を貫く ポイントカードの元祖

ゼネラルビジネスマシンの創業時からの志は、「お客さまの足になつて働く。販促のお手伝いをしよう」です。私は日本NCR時代に販促の研究をしていた経験から、独立後は何か販促で店舗に役立つ事業はできないかと考えて、弊社を創業しました。そうして国内初となるスタンプカードを開発して、まずボーリング場に導入し、その後ゴルフ場やガソリンスタンドなど多業種に拡大し、今では小売業、サービス業を中心に1万社を超える企業で導入されています。ポイントカードの元祖として「なぜ特

許を取らなかつたのか」とよく言われますが、お客さまに喜んでもらえれば特許など取らなくてもいいと考えました。もし特許を取って独占していたら日本のカードシステムはここまで発展しなかつたと思います。

事業の拡大に伴って、ユーザー企業や商店街を支援するため、1996年に「GBM販促研究会」を立ち上げました。全国の商店街やショッピングセンターから販促ツールを取り寄せて、3カ月に一度、会員に無料配布しています。各地の成功事例は会員の皆さまが、番欲しい情報なので、非常に好評です。コストも手間も掛かりますが、今後も継続して取り組む方針です。

「利他の精神」を实践する ポイントカードの元祖

ゼネラルビジネスマシン代表取締役社長

新井 弘一

PROFILE

あらい ひろかず ●1937年に大阪で生まれる。1962年、日本ナショナル金銭登録機(現日本NCR)に入社。小売業における当時の店舗セルフ化の推進に努力する。1967年7月、ゼネラルビジネスマシン代表取締役として、小売業の販促促進に関わり、業界に先駆けポイントカードの原点であるスタンプカードを開発。現在まで43年間、その発展に貢献してきた。

1996年には全国商店街でのポイントカード導入実績を踏まえ、自ら商店街の活性化を目指すGBM販促研究会を発足。第一回全国商店街セミナーを大阪リーガロイヤルホテルで開催。注目を浴び、その後は毎年ごとに東京、大阪で開催。昨年度は東京・品川プリンスホテルにて第八回全国商店街セミナーを開催し、好評を得た。

また2年に一度、「全国商店街セミナー」を開催しています。全国から商店街の皆さまが集まっていたら

き、活性化のための講演やパネルディスカッションを行い、情報交換の場を設けています。セミナーの内容はDVD化して配布して、各地の勉強会で使ってもらっています。こうした取り組みにより、少しでも小売業の活性化に貢献することが弊社の使命だと考えています。

ポイントカードの正しい運用と 顧客管理の推進

私の信念は、ポイントカードは店と顧客双方の利益にならなければ成功しない、ということです。昨今ポイントによる値引き競争が過熱していますが、それは本来のポイントカードの在り方ではありません。値引きカードでは意味がないのです。値引きは売上げの1.5~2%が最適であると私は確信しています。それくらいが店の負担にならずに顧客に還元でき、利益を上げられる数値なのです。

また、単なる集客で終わらせず、売上げに貢献する上顧客を増やしていく必要があります。二八の法則(2割の顧客が8割の売上げをつくる)というところの、貢献度の高い2割の顧客を増やすためにFSP(Frequent Shoppers Program)を推進しなければなりません。

そのためのソフトが弊社の「FSP・MANAGER」です。まず、顧客データを取得して売上げへの貢献度によって顧客をランク付けします。そうしてランクごとに絞ったイベントを仕掛けて顧客を育てていくのです。例えばCランクの顧客限定でポイントセールの実施して、Bランクに育てる。さらにBランクの顧客をAランクに育てていく。こうしてAランクの顧客が増えれば、連鎖的に店にはいい顧客が集まってきます。まず現在の顧客がどういう顧客なのかを分析することが肝心です。徹底した顧客管理によって、ポイントカードもより効果的に運用できるのです。

顧客満足、社会貢献のために 「利他」を实践

さらに、ポイントカードの運用で私が特に重視しているのがポイントの目視性です。今何ポイント貯まっているのかが見えることで、あとどれだけ買えばいくらの割引が受けられるかが分かり、客単価アップにつながります。目視性があることで顧客はお得な買物ができ、店は売上げが上がり、双方にメリットが生まれるのです。

そのために、弊社ではライトカードを開発し推進してきました。プラスチックカードからリライトカードに替えただけで、売上げが2割アップしたという例もあります。このポイントの目視性も、弊社が国内で初めて実現したものです。

より品質の高いサービスや環境に優しい事業を通じて、お客さまや社会の役に立ちたいの思いから、品質管理や環境保全にも早くから取り組みんできました。プライベートメーカー、ISO9001(品質マネジメント)

ントシステム、ISO14001(環境マネジメントシステム)をそれぞれ取得しました。それに併せて、石油を使い環境負荷の高い従来のプラスチックカードから、環境に優しかりサイクル可能なリライトカード(PET・Gカード)への切り替えを推進しています。

今年3月には、バーコードの書き換えという業界初の機能を搭載した新製品「バーコードリーダーライターターミナル RITA(リタ)」を販売しました。本体もカードも従来の磁気のものより圧倒的にリーズナブルに提供でき、紙カードからのリプレイスに最適な機種です。「RITA」という商品名には「利他」という経営理念を込めました。これからも日々「利他」を实践し、「お客さまの足」となり、顧客満足を一層高めていきたいと考えています。

◆企業概要

企業名:ゼネラルビジネスマシン
本社:大阪市東区今北1-4-9
電話:06(6968)5831代
代表者:新井弘一
従業員数:55人
年商:9億円(2010年度)