

ITを活用した顧客ターゲットの拡大で売上拡大を達成!

株式会社華月堂「エスパリエ カゲツ」(山口県)

山口県柳井市で昭和27年4月創業の老舗菓子店。銘菓 華月堂(かげつどう)の和菓子、エスパリエカゲツの洋菓子・ケーキ、「現代の名工」にも選ばれた菓子職人技術と匠の技で作り上げる。また食材にもこだわり、食の安心・安全を提供している。

1. 相談のきっかけ

相談者は、県下に数十店舗を展開する大手和洋菓子店や、「山口美食コレクション2013」のお菓子部門における冠和洋菓子店等がある激戦地域に立地し、競争激化の影響から、売上減少に悩まされていた。

こうした状況に対策を打つため、地元金融機関に相談をしたところ、当拠点の出張相談会への参加を紹介され、相談に至った。

2. 課題整理・分析

○商圏内の競争が激しい中で、他店舗がHPなどを活用して広く豊富な情報発信に取り組む一方、事業者は従来のチラシ広告のみに留まり、自社の強みをしっかりと発信できていない状態であった。

○そもそも、味へのこだわりや菓子制作技術といった自社の強みが最大限伝わるような顧客の定義があいまいになっている恐れもあったので、以下のとおり課題を整理した。

- ①顧客ターゲットの再定義
- ②設定しなおしたターゲットに最も効果的に届けるための、新たな情報発信策の活用

3. 解決策の提案

①ターゲットとする顧客範囲の拡大
近年は洋菓子の売上比率が高まっていることから、既存のメイン顧客で和菓子ファンが多い高齢者層に加え、洋菓子を好みやすい若い層へとターゲットを拡大することを提案。

②ITを活用したタイムリーな情報発信
ターゲットとする顧客層への的確な情報ツールとしてHP活用を提案。新たなターゲット層はスマートフォンが有効な情報ツールであるためスマートフォン対応のHPを作成し、SEO対策を行うことも助言。

③またコンテンツ作成検討に関しては、拠点を通じた専門家派遣制度の活用も提案。

4. 成果

事業者はパソコン初心者にもかかわらず、わずか1カ月でHP画面で105ページを作成し、さらにはSEO対策も実施。

↓
こうした取組で効果的な情報発信が可能となり、クリスマス商戦時には、山口県や柳井市で「クリスマスケーキ」で検索するとトップページに記事が掲載されるまでになった。

(作成されたHP: <http://kagetudou.jp/>)

↓
顧客の拡大が実現し、クリスマス商戦では昨年同月対比で110%増と、売上拡大を達成した。



<作成されたHP>