

2024年度 10月度店長会議

2024年度テーマ「深めて尖る」



1

ファン化



2

人口減少



3

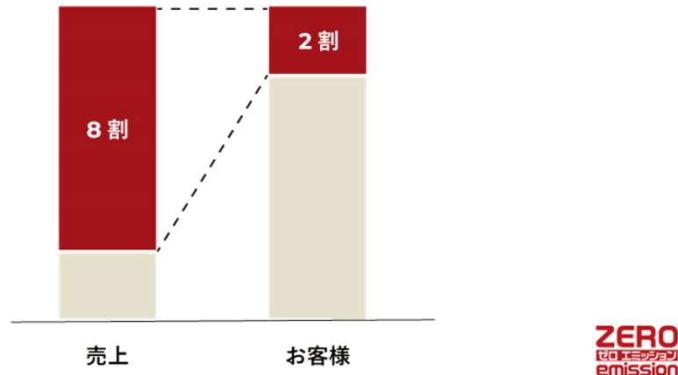
人口減少



4

パレートの法則

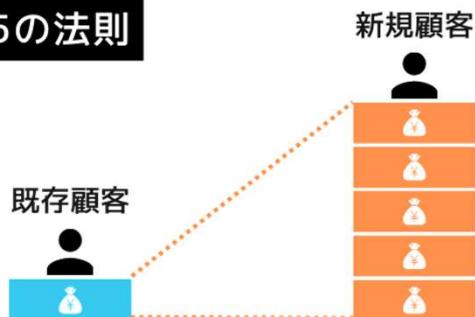
売上の **8割** は、お客様の **2割** によって作られる



5

1対5の法則

1対5の法則



新規顧客を獲得するためには、既存顧客を維持する
5倍の費用が必要になる。

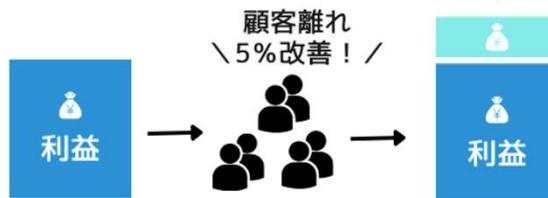
ZERO
ゼロエミッション
emission

6

5対25の法則

5対25の法則

25%以上
利益改善！



顧客離脱率を5%改善することで、最低でも25%の
利益改善が見込める。

ZERO
ゼロエミッション
emission

7

お客様が離れた理由

- 1位：接客態度(68%)
- 2位：商品やサービスの不満(14%)
- 3位：価格の間違い(9%)
- 4位：友人から別を薦められた(5%)
- 5位：引越しや死亡など(4%)

ZERO
ゼロエミッション
emission

8

「ウォンツ」と「ニーズ」



ZERO
ゼロエミッション
emission

9

LTV(ライフタイムバリュー)

店舗がお客様と
何度も取引して得られる
生涯総利益額



ZERO
ゼロエミッション
emission

10

LTVの計算式

平均客単価×回数×利益率

ZERO
ゼロエミッション
emission

11

ファン化

- ・1%の人に選ばれればいい
- ・結局うちじゃなくても、どこかを選ぶ



ZERO
ゼロエミッション
emission

12

買い上げ個数

ZERO
ゼロエミッション
emission

13

HOグループ売上既存昨対

	9月	8月	7月	6月	5月	4月	累計
HO本部	107	109	104	106	109	108	107
ファミリー	110	108	108	111	108	107	109
エコプラス	109	109	110	109	107	102	108
ヌマニウ	108	106	105	116	107	105	108
ありがとう	104	109	102	102	104	104	104
大宮電化	109	112	102	104	104	100	105
エコノス	107	112	107	106	114	109	109
ゼロエミ	114	121	119	120	117	116	118

ZERO
ゼロエミッション
emission

14

8月度の数字

	売上昨対	客数昨対	客単昨対
ハードオフ	125.8%	113.8%	110.6%
オフハウス	112.6%	114.3%	98.9%
ホビーオフ	128.5%	120.5%	106.6%
モードオフ	104.4%	116.7%	89.4%
ブックオフ	119.5%	112.6%	106.1%
工具館	81.1%	95.2%	85.2%
アウスポート	116.7%	117.1%	99.6%

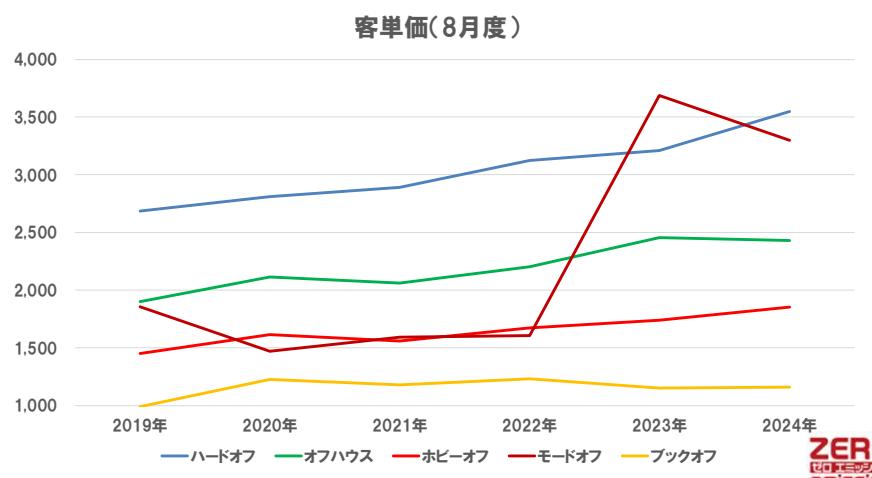
15

9月度の数字

	売上昨対	客数昨対	客単昨対
ハードオフ	118.7%	110.8%	107.5%
オフハウス	106.8%	112.7%	94.7%
ホビーオフ	123.7%	119.7%	103.4%
モードオフ	149.3%	137.3%	108.7%
ブックオフ	128.4%	126.8%	101.3%
工具館	74.4%	99.1%	75.1%
アウスポート	149.6%	127.8%	117.0%

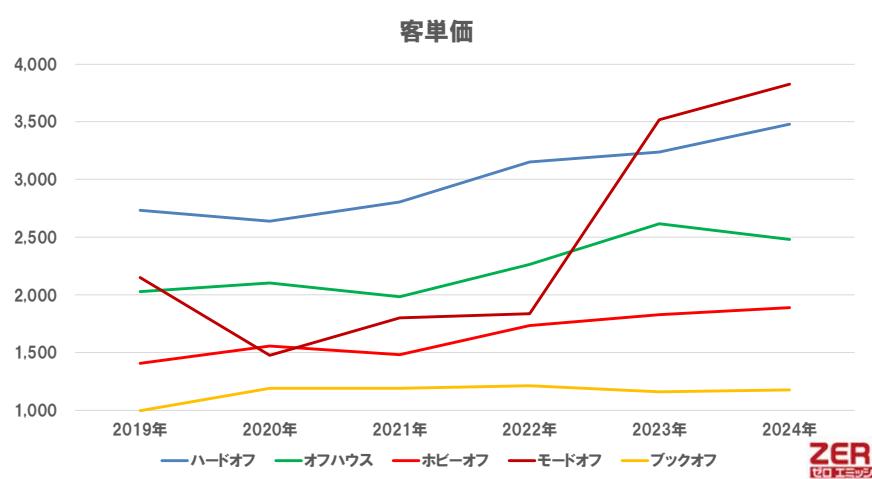
16

客単価推移(8月度)



17

客単価推移(9月度)



18

客単価

商品単価
×
買い上げ個数



19

客単価ダウンの原因

買い上げ個数

- | | |
|-------|-------------|
| ハードオフ | 2. 2個→2. 3個 |
| オフハウス | 3. 0個→2. 4個 |
| ホビーオフ | 3. 3個→3. 8個 |
| モードオフ | 2. 0個→1. 1個 |
| ブックオフ | 4. 4個→4. 3個 |



経営計画書P64

20

買い上げ個数

- ・非計画購買(衝動買い)を促すこと
- ・クロスセル
- ・回遊しやすくする
- ・きっかけ作り

ZERO
ゼロエミッション
emission

21

商品単価アップ

コーナー感作り

ZERO
ゼロエミッション
emission

22

ファン化
買い上げ個数

おしまい

ZERO
ゼロエミッション
emission