

# 小売・サービス業のマーケティング 「スモールデータ」を活用しよう！



内海浩司

(株)ちばぎん総合研究所  
経営コンサルティング部  
副部長

## 「ビッグデータ」の前に まず「スモールデータ」

ここ数年、「ビッグデータ」という言葉を目にしない日はありません。中小企業経営者の方々にも「ビッグデータ」の活用に関心を持つ方は少なくないでしょう。しかしその前に、自社の持つ「スモールデータ」を有効に活用できているか、ということをご今一度考えてみてください。

IT化が進む中、小売・サービス業でも多くの企業が販売管理システムを導入して業務のオペレーションに利用しているものの、保有しているデータを分析して戦略立案に活用している企業は残念ながら少ないのではないのでしょうか。

システムには、最初から一定の分析機能がついているものもありますが、残念ながら「分析機能は使ったことがない」とか「表とグラフを作成して印刷しているけれども、そのままファイルに綴じているだけ」という声もよく聞きます。

## 100万件程度のデータであれば 「Excel」で対応可能

一方で、分析機能が不十分なので、もっと詳しく分析をしたいという相談を受けることもあります。そ

の場合、システムからデータを抜き出して分析を行うこととなりますが、100万件程度のデータであれば「Excel」で十分に分析が可能です。

## 顧客分析に活用しよう

小売・サービス業では「顧客分析」は必須です。男女・年代別、住所別に顧客数・売上高の数年間の推移を見てもみるだけでも様々なことがわかってきます。

実際に、売上げが低下しているという相談を受けて、顧客分析を行った結果を経営者に提示し、自社のターゲットとしている顧客と実際の顧客は一致しているのか、ここ数年間での顧客層の変化の認識はあるのか、と問いかけると、「何となく感じてはいたけれど、ここまでは思わなかった」と言って愕然とされる方が多くいます。現状を正確に知らなければ、正しい戦略を考えられないのは言うまでもないことです。

## 国勢調査のデータを 活用しよう

また、小売・サービス業では店舗の「商圏分析」も大切となります。例えば、徒歩・自転車での来店を想定し商圏を半径1.5kmと設定したとす

ると、そこにはどのような年代、性別の方が住んでいるのでしょうか。

この分析の基本となるデータは「国勢調査」です。「e-Stat 政府統計の総合窓口」（日本の統計が閲覧できるポータルサイト）から無料でデータを利用できます。町丁目単位で男女別・年齢区分別人口や世帯数という基本的なデータはもちろんのこと、世帯の種類や住宅の種類・居住期間等様々なデータがあります。

ただし、国勢調査は5年ごとなので現在の最新は平成22年調査です。大規模開発等により5年前と大きく異なっている地域の場合は、住民基本台帳の住民数を各市町村が公表していますので、こちらを利用すると良いでしょう。

また、地図情報システム(GIS)には、国勢調査データを保有し簡単に商圏分析できるものや、顧客データを取り込んで地図上に表示できるものもあり、弊社でも活用しています。

今回は小売・サービス業の話でしたが、製造業・卸売業でも社内で埋もれているデータを分析してみると自社・顧客に対しての理解が深まるケースは多くあります。

「ビッグデータ」の前に、まずは「スモールデータ」を活用していきましょう！