

特集1

45

単なる販促ツールじゃない!

顧客創造 カード

COVER STORY	46	PART②特別寄稿	56
顧客を創造するためのカード		ロイヤルティ・プログラムをビジネスの根幹に据えよ! ブライアン・ウルブ (リテール・ストラテジーセンター社長)	
PART①クローガー、テスコに活用方法を学ぶ!		PART③国内小売業の現状	
クローガー①	48	①会員カードアンケート.....	59
英テスコ子会社のダンハンビーと組んだ ロイヤルティ・マーケティングの実像 折笠俊輔 (流通経済研究所 主任研究員)		「顧客創造」めざすもデータの効果的な分析に悩む	
クローガー②	52	②ヤオコー.....	62
「顧客第一」を戦略・戦術に落とし込む ウォルマートに負けない経営体質に 鈴木敏仁 (R2リンク代表)		会員カード活用が本格化 「お客さまのことを誰よりもよく知るSM」をめざす	
テスコ	54	③国内主要SM・GMS会員カードカタログ.....	64
会員カードで得られた「お客についての理解」が 意思決定のよりどころ 矢矧晴彦 (デロイト トーマツ コンサルティング パートナー)		④家電量販店.....	66
		売上急減で岐路に立つポイント戦略 合田英了 (JMR生活総合研究所 ビジネス・ティヘロップメント・マネジャー)	
		COLUMN	68
		東郷作郎氏に聞く ニッポンの会員カード 差別化のカギは店のファンを増やすマーケティング!	

特集2



27



首都圏で拡大するシニア市場
**イオンの
シニアシフトを
大解剖!**

CSA SPECIAL



32



イズミ
 新フォーマット
 「youmeマート」を積極出店
 ドミナント深耕を進め、
 新たな成長戦略を描く

●本誌で使用している略語

- CRM:カスタマー・リレーションシップ・マネジメント
- CVS:コンビニエンスストア
- DS:ディスカウントストア
- ECR:エフィシエント・コンシューマー・レスポンス
- FC:フランチャイズ・チェーン
- FSP:フリークエント・ショッパーズ・プログラム
- GMS:ゼネラル・マーチャント・ストア
- H&BC:ヘルス&ビューティケア(美容健康関連商品)
- HC:ホームセンター
- MD:マーチャントダイズ
- NB:ナショナルブランド
- PB:プライベートブランド
- QR:クイック・レスポンス
- SC:ショッピングセンター
- SKU:ストック・キーピング・ユニット(絶対単品)
- SM:スーパーマーケット(食品スーパー)
- SCM:サプライチェーン・マネジメント
- DgS:ドラッグストア
- SuC:スーパーセンター

●本誌の海外提携雑誌

CHAIN STORE AGE
THE NEWSMAGAZINE FOR RETAIL EXECUTIVES

DRUG STORE NEWS

Home Channel News

Retailing Today

The editorial content of Chain Store Age is in some part translated and adapted from magazines and newspapers shown above (published in the United States of America by Leber-Friedman Inc.) under agreement granting executive Japanese language rights to such material to DIAMOND-FRIEDMAN CO.,LTD.

MD SPECIAL EDITION

75

2012年度下半期注目カテゴリーランキング特集

POWER CATEGORY 2013

- 食品 79
中華調味料/ルウカレー/キムチ/マカロニ/お茶漬の素/
インスタントカップ麺/冷凍麺/冷凍ピザ/ごま油/マヨネーズ/
ドリンク剤/チルドカップコーヒー/牛乳/野菜系飲料/ヨーグルト/
チーズ/畜肉ハム/食パン/ビスケット/クッキー/ガム/インスタント袋麺
- 酒類 121
ビール/ワイン(果実酒)/ウイスキー/RTD/新ジャンルアルコール飲料/
ノンアルコールビールテイスト飲料/日本酒
- 雑貨 135
トイレ用芳香剤/ウエットティッシュ(除菌タイプ)/室内用芳香剤/防虫剤/
除湿剤/家庭用手袋/接着剤/大人用紙オムツ/ローソク/犬用品・用具/
ハンドソープ

短期集中連載

24

流通構造改革提案!

「全体最適」のすすめ

第6回●製造小売化へのステップ

NEW STORE REPORT

- クラシース新前橋店(フレッセイ)** 36
鮮度の高い生鮮食品を強化し、広域から集客ねらう
- フレンドマート葛野山ノ内店(平和堂)** 38
初のインスタアベーカーリー売場を設けた京都市3号店
- そうてつローゼン柿生店** 40
「地場」「高鮮度」「個食」商品が充実する駅前店舗
- 東武ストア新小岩店** 42
住宅密集地に開業「良質スーパー」をめざす!

連載

- データで見る流通** 3
アベノミクスでいっそう強まる「メリハリ消費」
- 景気を読む** 15
百貨店、4カ月ぶりの前年割れ
- CSA FRONTLINE** 19
シジシージャパン新会長に原信ナルスHDの原和彦氏 ほか
- 古谷治子の店舗の作法** 22
第7回●顧客満足度と従業員満足度の関係性
- CSA WORLD NEWS** 23
マークス&スペンサー●“ブリックス&クリックス”の
新業態を開発 ほか
- CSA INSIDER** 26
ローソン●“健康を応援する”実験店舗をオープン!
- 鈴木敏仁のアメリカントレンド** 69
第60回●JCペニー ロン・ジョンソンが失敗した理由
- ロイ・ラーケのユーロトレンド** 70
第41回●激戦区で勝ち残るアルバート・ハイン(オランダ)
4つの競争力
- CSA BOOK REVIEW** 71
ビジネス書ランキング
- 安土 敏のスーパーマーケット物語** 72
第12回・第4章●ワン・ストップ・ショッピング
- 樽谷哲也の評伝・渥美俊一「革命一代」第5章** 169
第100回●蒼空の風[4]青少年指導者講習会に参加

MD EDITION

156

- 104週販促カレンダー** 157
店頭プロモーション直前対策決定版! 7月
- カテゴリーフォーカス** 162
食用油
- 新製品情報** 164
- 注目プロモーション** 165