



金賞

休眠顧客のインサイトを突いた特別マイバッグ付きDMで、56%の呼び戻しに成功!

▶ 広告主 TSUTAYA三軒茶屋店 ▶ 制作者 CCCマーケティング

特別バッグでレンタルへ、休眠顧客を呼び戻す

オープン20周年を迎えリニューアルしたTSUTAYA三軒茶屋店。取り扱いサービスも一層充実させたが伸び悩んでいた。2カ月間来店しない顧客は離反率が大幅に高まるため、休眠客に直接届けられるDMで再来店を促し、新サービスへもトライしてもらうことを狙った。DMには同店をすぐに想起させる特別マイバッグと、各売場担当者の似顔絵入りでおすすめを紹介している店舗案内図、クーポン券を入れた。結果、来店率は56%、約1カ月間の利用回数は全体平均の1.5倍、新サービス利用率は3倍と、いずれも成功を取めた。



三軒茶屋エリアの住民は地元愛が強いので、マイバッグはイラストで“三軒茶屋”を表現し、顧客の気持ちに届くようにした。