

ポイントカードシステムを導入し、顧客サービス向上と商店街の認知度向上を目指す

ひたちなか商工会議所（那珂湊商工会議所）

機関名	ひたちなか商工会議所（旧那珂湊商工会議所）		
所在地	茨城県ひたちなか市勝田中央1-4-8		
電話番号	029-273-1371		
地域概要	(1)管内人口 153千人	(2)管内商店街数 6商店街	
事業の対象となる 商店街の概要	(1)商店街数 6商店街	(2)会員数 79商店	
	(3)空店舗率 —%	(4)大型店空き店舗数 1	
	那珂湊ホームシール会（那珂湊地区の商店で組織）		
商店街の類型	1. 超広域型商店街 2. 広域型商店街 3. 地域型商店街 4. 近隣型商店街		

【事業名と実施年度】

平成16年度 活性化対策事業 ・ポイントカード機器導入事業
総事業費 12,248千円

【事業実施内容】

1. 背景

茨城県ひたちなか市は、県のほぼ中央部にあり、東京から約110km圏に位置し、水戸市と大洗町に隣接している。

同市は、平成6年に勝田市と那珂湊市が合併して誕生した。勝田地域は電機、機械、精密機械、紙製品などの工業の街であり、那珂湊地域は水産加工業を主体とした食品製造関係水産業を基幹として発達してきた。

那珂湊地区の商店街は、相次ぐ大型店の出店や後継者不足等から厳しい状況が続いている。

地区内の商業者が加盟している那珂湊ホームシール会では、商店街の活性化と顧客サービスを図ることを目的に、昭和59年からスタンプシール（名称：ホームシール）によるポイント事業を実施し、成果をあげてきたが、こうし

た環境変化や街づくり主体者としての役割を認識し、顧客サービスの向上と商店街の魅力アップや活性化を図るため、ポイントカードへの移行を実施することとなった。



ひたちなか市の位置(ひたちなか市HPより)

2. 事業内容

ホームシール会のスタンプシール（名称：ホームシール）を廃止し、ポイントカード（名称：みんなのカード）へ移行させ、新機能・新サービスを付加させることで、顧客サービス向上と商店街の活性化を図る。

（1）ポイントカード・システムの導入

ポイントカード加盟店にシステム子機を貸与し、メンテナンス及び故障時の対応、事務局休日時の対応などについて、加盟店に説明した。また、販売促進用品も配布し利用を促した。導入に際し用意したものは次のとおりである。

①機器導入貸与及びカード発行

- ・親機 1 台、子機 100 台、携帯用子機 5 台
- ・親カード 4,000 枚、顧客用カード 80,000 枚

②販促用品配布

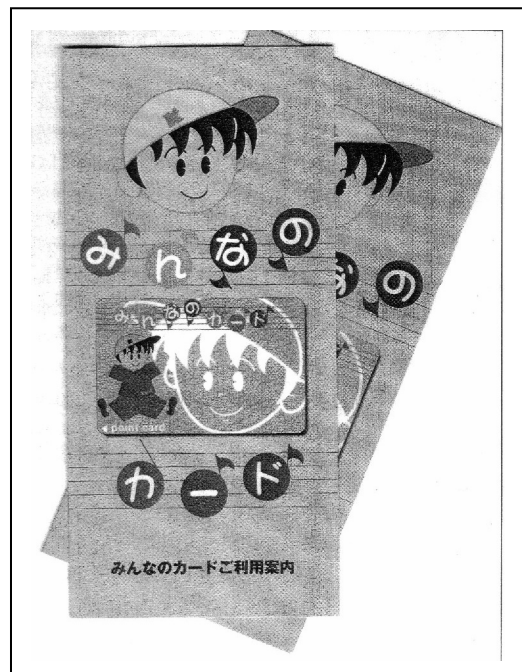
- ・加盟店用のぼり 200 枚、ステッカー 300 枚
- ・加盟店用特売プレート 400 枚（2 種）
- ・顧客用案内パンフレット 17,000 枚

<各種販促物>

「加盟店用のぼり、ステッカー、プレート」



「顧客案内用パンフレット」



（2）ポイントカードの運営方法

ポイントカード事業実施に当たり設けた、主な運営ルールは次の通りである。

- ①ポイントの印字カードは、加盟店を經由してお客様に無料配布する。
- ②加盟店のポイント購入単価は1ポイント2円で、5,000ポイント(10,600円)単位で購入する。
- ③端末機器は那珂湊ホームシール会の所有とし、会員に貸与するものとする。加盟店は会費として月額4,000円(機器リース料1,000円含む)を支払う。
- ④加盟店はお客様の買上げ100円毎に原則1ポイントを進呈する。特価品等であっても原則としてポイントは進呈する。ただし、やむをえない場合は、加盟店の責任においてその旨をはっきり表示する。
- ⑤会で統一して実施するポイント倍進呈等には積極的に参加し、また、各加盟店におけるポイント倍進呈等は、自由とする。
- ⑥お客様がカードを忘れた場合は、ポイント引換券もしくはレシートに自店印を捺印のうえ、次回ご来店の際に加点する。
- ⑦カードは350ポイントで満点とし、その満点カードは会員の店舗で1枚500円の金券として利用するほか、本会が主催するイベントへの参加券として利用できる。会員は、事務局に回収カードを持参し、1枚500円で決済を行う。

(3) 満点(350ポイント)カードの利用方法

ポイントカードは350ポイント獲得で満点とし、その満点カードの利用方法は次の通りである。なお、利用の際にカード裏面に氏名、住所を記入して頂くこととする。

- ①満点カード1枚で500円の買い物ができる。
 - ②満点カードでホームシール会主催のイベントに参加できる。
例) 商品交換会、新春大抽選会、ナイター観戦(カード16枚)など
 - ③満点カードを東京ディズニーリゾートのチケットと交換できる。
大人7枚、中人6枚、子供5枚
 - ④満点カードを大洗アクアワールドのチケットと交換できる。
大人2枚、子供1枚
- *⑤茨城交通湊線、茨城交通バスの回数券・定期券を購入の際、満点カード1枚500円として利用できる。
- *⑥日立電鉄観光勝田営業所で、満点カード1枚500円として利用できるほか、ポイントカードを提示することで旅行代金が3%割引になる。
- *⑦阿字ヶ浦温泉「のぞみ」で、満点カード1枚500円として入場券に利用できる。
- *⑧カード裏面に教育福祉助成券がついており、満点カードを加盟店に持参することで1枚につき10円の助成金が、市内の小中学校、幼稚園、保育所、福祉団体に渡り、地域の教育と福祉に貢献する。
- *印は、スタンプシールからポイントカードへの移行をきっかけに新たに付加した機能。

(4) 還元サービス事業等

還元サービス事業として、次のようなイベントを企画・実施した。これらは、お客様のポイント収集意欲を高めるうえで、非常に大きな意味を持つ。

①東京ドームナイター観戦招待券：参加者 42 名

②第 1 回還元事業

バーベキュー食材交換会：参加者 7 名

③第 2 回還元事業

秋の味覚（米と栗）交換会：参加者 46 名

④チケット交換

大洗アクアワールド（交換数 19 枚）、東京ディズニーリゾート（交換数 14 枚）

⑤第 3 回還元事業

チラシ掲載商品とのお楽しみ交換会：参加者 46 名

⑥第 4 回還元事業

クリスマス商品（ローストチキン、クリスマスケーキ、シクラメン）交換会
：参加者 34 名

⑦新春大抽選会：参加者 494 名

【 効 果 】

・来街者の行動

スタンプシールからポイントカードに切り替わり、当初は戸惑いも見受けられたが、徐々に慣れてきたように思われる。

また、ポイントの方がシールよりもらいやすく、積極的に集めるようになったというお客様も多い。満点カードとの景品交換会にもたくさんの応募があり、楽しみにしているようである。

【 課 題 ・ 反 省 点 】

ホームシールからポイントカードへと移行するにあたり、31 店の脱会と 3 店の入会を伴い、109 店の会員加盟店は事業開始時に 81 店に減少してしまった。店の方針と後継者問題を退会理由としている店が多く、退会を迷っていたところ本事業を機に一度に退会したようである。

今後は、加盟店のイメージアップや利益につながるようなイベント等を実施し加盟店を増加することが課題となる。同時に、消費者へのポイントカードの利用促進、加盟店の意識向上・レベルアップを図っていく必要がある。

<今後の課題と対応策>

課題	対応
<ul style="list-style-type: none"> ・加盟店の増加 ・脱会店の減少 	<ul style="list-style-type: none"> ・未加盟店への啓蒙活動 ・加盟店の意識向上とレベルアップ
<ul style="list-style-type: none"> ・効果的な PR 	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ等の活用 ・店頭での周知活動の強化
<ul style="list-style-type: none"> ・魅力ある企画 	<ul style="list-style-type: none"> ・魅力的なイベント実施 ・カードならではの特典（タイムリーな企画） ・福祉助成券の周知活動強化
<ul style="list-style-type: none"> ・事務局の加盟店フォロー 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局によるバックアップ体制強化
<ul style="list-style-type: none"> ・新たな展開 	<ul style="list-style-type: none"> ・カード情報活用策の検討 ・独自サービス（雨の日特売等）の普及促進

【事業の実施ポイント】

「ポイントカードへ移行＝売上アップ」とは、即つながらない。お客様に魅力あるものとするはもちろん、加盟店にとっても利益または魅力あるカード事業にしなければならない。

【関連 URL】

ひたちなか商工会議所 <http://www.hcci.jp/>