



株式会社 あらた

本社 〒135-0016
東京都江東区東陽6丁目3番2号 イースト21タワー
TEL 03-5635-2800 FAX 03-5635-2845

■北海道支社 TEL 011-742-4111
■東北支社 TEL 022-342-6675
■首都圏支社 TEL 03-5635-1635
■中部支社 TEL 052-231-7872
■関西支社 TEL 072-362-2000
■中四国支社 TEL 086-292-5805
■九州支社 TEL 092-632-7501
（関連会社）
ジャベル株式会社 TEL 0568-85-4111

ジャベルパートナーシップサービス株式会社 TEL 0568-85-8822
ペットライブラリー株式会社 TEL 0568-74-0001
モビイ株式会社 TEL 0463-73-5666
株式会社インストアマーケティング TEL 03-5635-1113
株式会社リビングあらた TEL 072-875-3341
凱麟泰(上海)貿易有限公司 +86-21-3220-6210
ARATA (THAILAND) Co.,LTD +662-262-0671
JAPPELL (HONG KONG) Co.,LTD +852-2339-4010
SIAM ARATA Co.,LTD. +66-2-258-2223

ストア・ロイヤルティを考える

ストア・ロイヤルティ研究では、立地、価格、品揃え、広告といったサービス提供者側の要因から、徐々に収入、ライフスタイル、職業などの顧客側の要因が加わってきて、現在多種多様な影響力の研究が進められています。なかでも Oliver [1997] の研究成果は、現在の消費者行動研究に大きな影響を与えています。それは「ストア・ロイヤルティには、**態度的ロイヤルティ**と**行動的ロイヤルティ**という二つの側面がある」という考え方です。

態度的ロイヤルティとは、「あのお店を優先して利用したい」と合理的に意識したり、「あのお店が好き」と自覚する好意の強さで評価されます。一方、行動的ロイヤルティとは、実際に来店したり購入したりといった利用実績などによって評価されます。

したがって、いまも製配販各社がマーケティング・プランを設計する際には、消費者アンケート調査などの**認知ベース調査**と、ID-POS データなどの**行動ベース調査**の両面から消費者インサイトを検討するのが定石となっています。

■二つの側面から考える理由は？

なぜこの二つの側面からのアプローチが必要なのでしょう？ それは、好意的に感じている店舗であっても、立地や営業時間が合わずに選択利用できなかったり、駐車場が使いづらかったり様々ケースがあります。それ以外にも消費者アンケートでは合理的判断に基づいて「いいお店だ」と評価したとしても、消費者自身が自分の買い物をロジカルに行っていないケースも多いのです。例えば、面白い商品を積極採用している店舗は楽しいと感じても、いつもの商品が旧態依然とした売場に無造作に陳列されている近くの店舗をリピート利用してしまうようなケースなどが分かりやすいと思いますが、顧客自身の認識と行動にギャップが生じているケースは数多く存在しています。つまり、小売店舗が競争優位を確立するためには、顧客から態度的

ロイヤルティと行動的ロイヤルティの両面で高い評価を獲得する必要があります。

ただし、小売店舗は必ずしも競合店舗とのロイヤルティ比較のみで選択されるとは限りません。ブランド・ロイヤルティの影響も受けています。お気に入りの商品を買に行った時にその商品が見当たらない場合、本当にストア・ロイヤルティが高ければ、その店舗にある代替品を購入するか、目的の商品を注文してでも利用します。しかし、その店舗でのストア・ロイヤルティよりもブランド・ロイヤルティの方が高ければ、品揃えに不満を残してストア・スイッチしてしまいます。つまり、生活者の店舗選択には、同商圏店舗との競争要因もあれば、ブランドとの競争要因も含まれてくるのです。

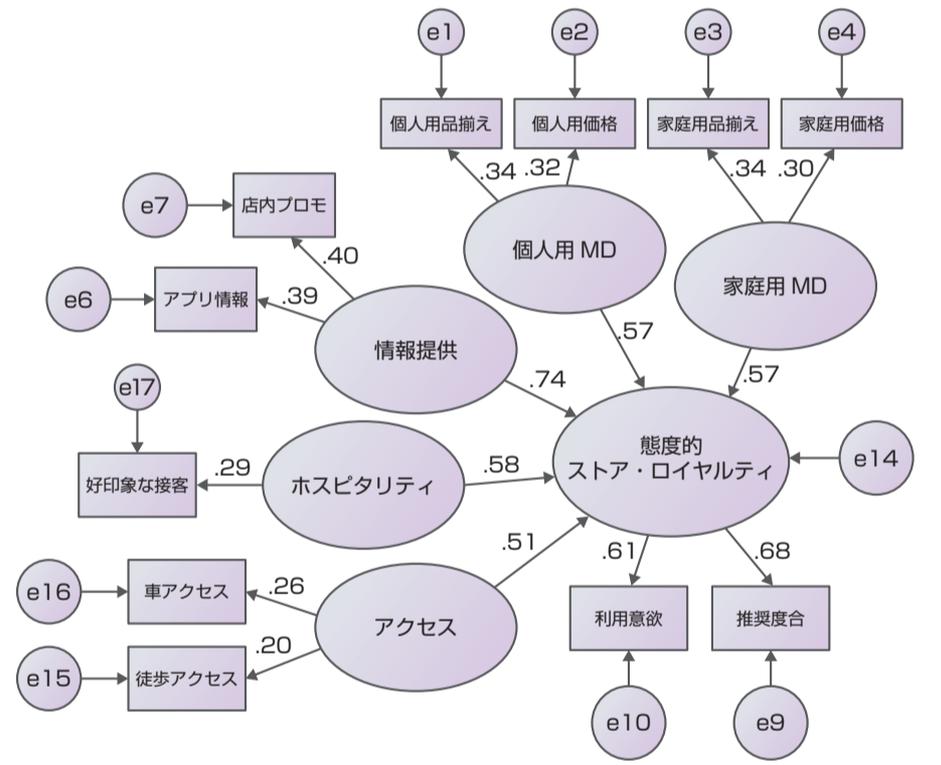
■ドラッグストアでの態度的ロイヤルティ要因を探る

ここで昨年 SOO 加盟店舗を対象として実施した顧客アンケート調査結果を紹介します。共分散構造分析を用いて顧客の態度的ロイヤルティへの要因別影響力分析の結果を掲載しました(右図)。ここで示した態度的ロイヤルティへの影響要因として、家庭用商品、個人用商品、情報提供、ホスピタリティ、アクセスという要因を設定しました。また、態度的ロイヤルティを利用意欲と推奨度合という両面への影響力を評価しました。

調査前の仮説としては、家庭用 MD は価格が、個人用 MD は品揃えが重要視されていると考えていたのですが、ともに品揃えの方が態度的ロイヤルティにより強い影響を与えているという結果になりました。アクセスについては徒歩よりも車でのアクセスが重要視されていますが、これは近年の生活スタイルを考えると自然な結果かもしれません。注目しておきたいのは、態度的ロイヤルティが強いと利用意欲よりも(他者への)推奨度合の方が強まるという結果です。つまり、ある店舗への愛着が強まると、自分で利用するというよりも友達や近所の人に「あのお店いいわよ」と宣

伝する意向が強まるようです。このような顧客認知のインサイトは ID-POS では認知できない顧客行動になります。

今回の調査ではネット通販の利用状況を加味できなかったため、今年は再び大規模な顧客アンケート調査を実施する予定です。ネットチャネルは価格訴求商品が多く、売価の比較もしやすいため、生活者はネットとリアルを使い分けが浸透し始めている可能性もあります。私自身の購買行動を考えた仮説では、コモディティやロングテールはネットチャネルで、リアルチャネルは接客や提案が求められているように考えています。この仮説が検証されれば、低マージン MD のネット、高マージン MD のリアルという流通分業の形も見えてきそうです。



共分散構造分析結果

方位時新

2019年の年末から瞬く間に世界中に広まった新型コロナウイルス感染症により、オリンピック・パラリンピックが2021年に延期となりました。世界的な危機の中、今現在考える最善の判断であるとの意見が多く出ています。

今年の夏に向け全てを賭けて準備してきた世界中の選手の皆さんの胸中は、察するに余りありますが、各選手からはSNS

等で「今できることを着実に、こんなときこそポジティブに。」という言葉が続々と発信され、その前向きな姿勢に勇気付けられます。

3月ごろから感染予防のため外出を控え自宅で過ごす方が多くなったことで、書籍やゲームなどが類を見ないほどに売れているそうです。私もその例にもれず、最近は無沙汰になっていた読書をよくするようになりました。

圧倒的に「紙の本派」だった私ですが、これを機会に電子書籍の利用を始めました。懸念していた目の疲れもあまり感じず、いつでもどこでも新しい書籍が買え、何冊

でも持ち歩ける便利さは、何故もっと早く試さなかったかと惜しく感じるほどでした。しかし集中力や記憶への定着率という意味ではやはり紙の本に軍配が上がるようなので、腰を据えて読みたい本ときは書籍を購入するなど使い分けるのが賢い方法かもしれません。

危機的な状況下ですが、一人ひとりができる感染予防とお互いに支えあう気持ちを持って、時には読書やゲーム、音楽や自宅での映画鑑賞などの娯楽で心を和ませながら、一日も早い事態の収束を祈っています。

(Y.T)



- お店で心掛けていること
常に笑顔で心掛け、お客様の豊かな生活と健康な暮らしをサポートしています。
- ご当地お奨め品は何ですか？
高知といえば、鯉のタタキです。ボン酢も美味しいですが、私は塩タタキも大好きです。
- お好きな食べ物は何ですか？
お好み焼きが大好きで週一で食べてます。家族で広島のお好み村に行くのが楽しみです。

取材～動画制作
配信までを
ワンストップで実現

近年、消費者の広告慣れにより、1to1での情報伝達の重要性が高まっています。また、高速大容量通信 5G の到来により動画コミュニケーションが当たり前になる時代が来ています。NewsTV は、「ビデオリリース」という新しい PR 手法で新商品・新サービス情報/チラシ内容/キャンペーン情報などを「第三者視点」で取材、約 1 分の動画に無償で編集し、届けたい相手に直接届けていきます。第三者に取り上げられている感の創出と動画の持つ圧倒的な情報量で、消費者への理解促進～購買意欲向上を実現します。

取材費・動画制作費 無料！

TV 局出身の制作経験豊富なスタッフが企業様や店頭を取材致します。
1 都 3 県、2 府 4 県*1 においては取材費用は掛かりません。(当該エリア以外の取材につきましては別途取材費を頂くことで実施が可能です)
上記で取材をした各企業様・店舗様が発信したい情報を約 1 分の「News 風動画」に仕立て「取り上げられている感」を醸成した制作・編集を無償*2 で行います。

*1 東京、神奈川、千葉、埼玉、大阪、京都、兵庫、奈良、滋賀、和歌山
*2 別途配信費がかかります

QRコードより
実際の映像を
ご覧いただけます



WEB 媒体、各種 SNS でダイレクトアプローチ！

制作した動画を NewsTV Network/ 各種 SNS にて伝えたい相手へ直接配信します。従来の PR 手法のように取り上げられるのを待つのではなく、能動的に働きかけることで情報をしっかりと届け、生活者の理解促進⇒態度変容に寄与させます。ターゲットのセグメントはデモグラフィック特性（性別、年齢など）、興味&関心（カテゴリ・キーワードなど）、IP（エリアなど）、各 WEB 媒体や各 SNS で保有している情報を元に多様なセグメントが可能です。



2 次利用でさらに活用可！

制作した動画素材はデジタル媒体における広告配信以外で 2 次利用が可能です。
使用期限や使用回数に制限がないため、自社のプロモーションに役立てることが可能です。



店頭活用プランもご相談可能

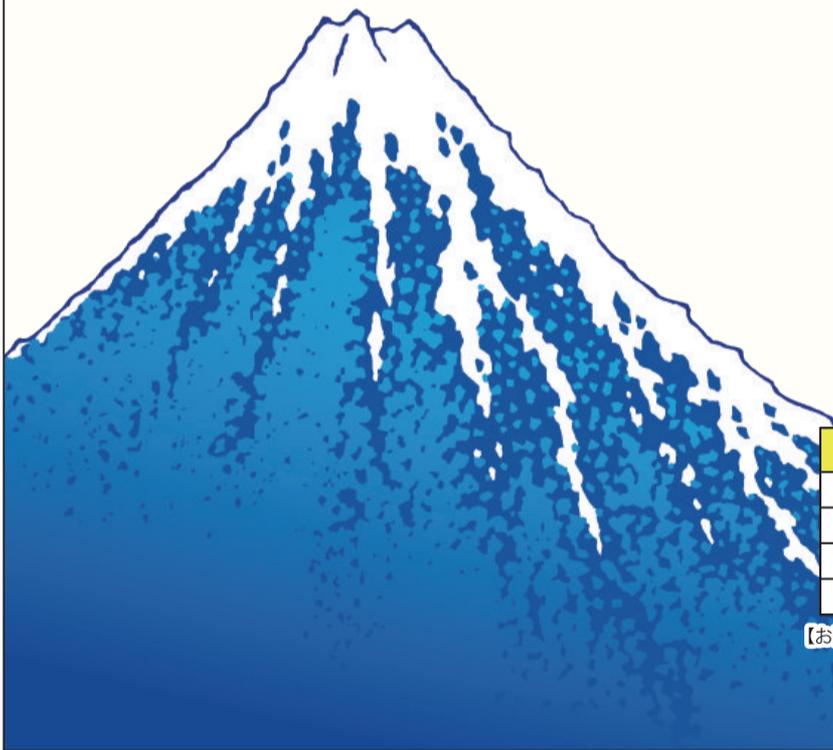
取材した動画を流すための店頭用モニター、それを店頭に設置するラウンダーサービスをセットにしたプランも実施可能。ご要望に応じてご提案いたします。



【お問い合わせ先】株式会社電通リテールマーケティング 03-5439-6144



CleshMEN ボディシート



JANコード	商品名
4560309821714	CleshMEN フェイス&ボディシート 40枚
4560309821721	CleshMEN ボディシート クール 40枚
4560309821738	CleshMEN ボディシート 超クール 40枚
4560309821745	CleshMEN ボディシート アルコールフリー・メントールフリー 40枚

【お問い合わせ先】株式会社あらた商品本部商品開発部 東京都東区東陽 6 丁目 3 番 2 号イースト21タワー TEL.03-4296-8000

ラクして、楽しむ

「ココロ」と「時間」に余裕を。



時短家事を実現する
ポイント洗剤



AIMEDIA アイメディア株式会社

EVENT CALENDAR & WEATHER MD イベントカレンダー& ウェザーマーチャライジング

7月

27週	28週	29週	30週	31週
7/1~5	7/6~12	7/13~19	7/20~26	7/27~31
1日 山形新幹線開業記念日 2日 たわしの日 3日 波の日 4日 梨の日 5日 穴子の日	6日 記念日の日 7日 セブの日 8日 中国茶の日 9日 ジェットコースターの日 10日 ウルトランマンの日 11日 真珠記念日 12日 人腿トックの日	13日 盆迎え火 14日 セリーの日 15日 盆・中元 16日 盆送り火 17日 漫画の日 18日 光化学スモッグの日 19日 女性大臣の日	20日 ハンバーガーの日 21日 日本三景の日 22日 ナッツの日 23日 海の日 24日 スポーツの日 25日 かき氷の日 26日 歯磨きの日	27日 スイカの日 28日 葉っぱの日 29日 白だしの日 30日 プロレス記念日 31日 コアラの日

行事・歳時

生活行事

季節指数

七夕	夏休み
花火・盆踊り・海・山・レジャー	
中元	
梅雨 19年梅雨明け●沖縄 6/29 ●奄美 7/13 ●九州南部・九州北部・四国・近畿・北陸 7/24 ●中国 7/25 ●東海 7/28 ●関東甲信 7/29 ●東北部 7/30 ●東北部 7/31	

海・山・レジャーなどのアウトドアシーズン/気温の上昇、冷房が欠かせなくなる/不衛生虫が気になる時期/食中毒が気になる時期 台所周りの除菌の徹底
梅雨時期 防湿・防カビ・防水・消臭関連・カー用品の需要 日差しが強く、肌・髪へのダメージが気になる

日用雑貨…… 熱冷却用品、用具 371.5% ・蚊取り線香 361.0% ・殺虫剤 304.8% ・蚊取りマット、リキッド 298.4% ・電子蚊取り器 282.9% ・虫よけ剤、虫よけ器 259.2% ・ゴキブリ捕獲器 240.1% ・電気製品用クリーナー 157.2% ・除湿、乾燥剤 154.9% ・台所用除菌、消臭剤 141.2% ・フットケア用品、用具 138.4% ・カビ防止剤、カビ取り剤 131.8% ・ベビー用スキンケア 131.2% ・漂白剤 129.2% ・台所用漂白剤 128.8% ・包帯 127.2% ・仕上げ剤 127.1% ・脱臭剤 122.9% ・線香 122.5% ・ベビー用ヘルスケア 121.9% ・水洗トイレ用タンククリーナー 121.2% ・洗濯用石鹸 120.7% ・畳、カーペットクリーナー 118.4% ・ボディシャンプー、リンス、118.0% ・室内用芳香、消臭、防臭剤 117.8% ・化粧石鹸 117.0% ・ガーゼ 116.1% ・ウェットティッシュ 114.7% ・トイレ用洗剤 114.5% ・パイプ、風呂釜クリーナー 114.5% ・衣料用合成洗剤 114.0% ・救急絆創膏 112.2% ・固定テープ、巻絆創膏 111.8% ・柔軟剤 111.6% ・衣料用処理剤 111.2% ・ハサミ、ピンセット 110.8% ・コンタクトレンズ用剤、用具 110.5% ・トイレ用芳香、消臭、防臭剤 109.9% ・大人用衛生用品 109.3% ・綿棒 108.3% ・ハンドソープ 106.9% ・ベビー用衛生用品、用具 106.9% ・ペーパーハンドタオル、用具 106.8%
化粧品…… 男性用制汗防臭剤 254.4% ・制汗防臭剤 247.4% ・コロン 197.8% ・むだ毛処理剤 197.0% ・UVケア 190.2% ・男性用洗顔料、パック 153.2% ・ネイルカラー 150.8% ・パーマ剤 148.7% ・女性用ヘアトニック 147.0% ・男性用フレグランス 119.8% ・トワレ 118.9% ・洗顔料 117.8% ・カミミリ 116.2% ・ヘア化粧用品 116.1% ・アイブロー 115.7% ・アイカラー 115.6% ・男性用ヘアトニック 114.0% ・シャンプー 113.7% ・ファンデーション 113.1% ・化粧下地 112.7% ・男性用育毛、養毛剤 112.6% ・フェイス化粧用品 112.2% ・メイク落とし 111.8% ・ヘアトリートメント、パック 111.2% ・化粧水 110.8% ・ヘアリンス、コンディショナー 110.7% ・ヘアスプレー、ヘアグロス 110.3% ・フレッシュ、シェービング剤 109.9% ・アイライナー 108.8% ・パック 108.2% ・男性用ヘアスプレー、ヘアグロス 108.1% ・男性用スキンローション 107.9% ・黒髪用カラーリング剤 107.8% ・ネイル化粧用品 107.5% ・フェイスパウダー 107.5% ・マッサージ、コールドクリーム 106.0% ・男性用ブロー、スタイリング剤 105.9% ・男性黒髪用カラーリング剤 105.2% ・ブロー、スタイリング剤 104.6% ・ボディ化粧用品 104.0% ・男性白髪用カラーリング剤 102.9%
家庭用品…… 簡易収納ケース 153.3% ・魔法瓶、ジャー 148.8% ・身体洗い用品 123.7% ・バケツ、バール 123.1% ・物干し用品 120.5% ・鉢、鉢 118.5% ・ハンガーボード、フック 115.3% ・コップ、グラス 113.2% ・洗濯仕上げ用品 112.6% ・ハンガー 112.1% ・肩入れ 109.6% ・ふきん、鍋つかみ類 109.5% ・ライター 109.0% ・洗濯用品 108.4% ・ラッピングフィルム 107.9% ・食品調味料容器 107.2% ・洗面用品 107.1% ・キッチンペーパー 106.5% ・ゴミ袋 106.4% ・靴関連用品 105.3% ・浴室用品 104.7% ・裁縫、手芸用品 104.6% ・たわし、スポンジ 103.9% ・簡易食器 103.8% ・流し用品 103.7% ・テーブルクロス 102.6% ・掃除用ブラシ 102.4% ・車上小物 101.9% ・ほうきはたき類 101.2% ・皿 100.9% ・マッチ 100.9% ・弁当箱、ウェア 100.5%

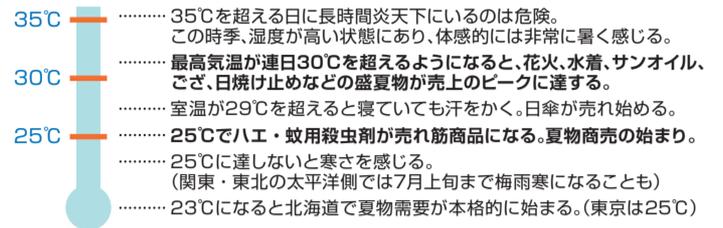
(あらた調べ 期間2018年1月~12月)

ウェザーマーチャライジング



■天候

梅雨明けは天気の変動が激しく、消費者の購買行動にも大きな影響を与えます。梅雨明けの発表が報道されるだけで、消費は拡大するとされています。



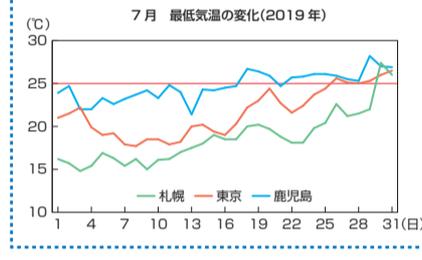
■真夏

最高気温が継続して25°Cを超えるようになると、人間の生体リズムも夏用に切り替わり、店頭では夏物商品が安定的に売れるようになります。真夏日とは最高気温が30°C以上の日をさしますが、連日真夏日が続くと、盛夏物の売上げがピークに達します。

「熱帯夜」とは、夜間の最低気温が25°C以上になる夜のことです。暑くて眠れず睡眠不足になったり、冷房で体調を崩しやすくなるため快眠に向けた商品の展開がポイントです!



【7月の最高気温】
25°C以上が3日以上続いた初日
30°C以上が3日以上続いた初日



2019年	25°C	30°C
札幌	7月17日	7月29日
秋田	7月3日	-*
仙台	7月24日	7月26日
東京	7月2日	7月24日
長野	7月1日	7月23日
名古屋	7月1日	7月23日
大阪	7月1日	7月16日
広島	7月4日	7月15日
徳島	7月4日	7月23日
福岡	7月1日	7月22日
鹿児島	7月1日	7月6日

*3日続かず(データ:気象庁)

TOPIC 話題のCM

消臭・香りだけじゃない、お気に入りの衣類を長持ちさせる「衣類のダメージケア」という便益を持った第3の柔軟剤「レノアリセット」が、2020年4月18日に発売しました。CMでは、お肌のダメージケアの専門家であるIKKOさんが、レノアリセットの「衣類のダメージケア」について美容賢者の目線で説明しています。撮影では、ビューティースペシャリストならではの、製品の見せ方や照明の当たり方等も提案くださり、プロとしてのクリエイティブな一面を垣間見せる場面もありました。

P&G ジャパン株式会社 広報渉外本部
星川 聡 様より
ご寄稿いただきました。



敏感肌の女性の育毛を考えた
Ceraprier medicated scalp care
敏感肌を考えた頭皮保湿育毛ローション
薬用
セラミド配合
無添加

薬用 敏感肌を考えた 育毛ローション

保湿成分 セラミド配合 無添加・低刺激処方

発毛促進・産後の脱毛などに

エチルアルコールフリー / パラベンフリー / メントールフリー
石油系界面活性剤フリー / 無香料・無着色

セラプリエ 薬用 頭皮保湿 育毛ローション 医薬部外品

YANAGIYA 柳屋本店お客様相談室：03-3808-2654 10:00-17:00[土日・祝除く]

CROSS ROAD

私の分岐点



熊本市中央区九品寺 3-16-61
株式会社下川薬局
ドラッグ営業部長
諏訪 秀明 (スワ ヒデアキ) 様

まずは弊社の簡単な紹介をさせていただきます。
下川薬局は熊本県下にドラッグと調剤を23店舗展開しており創業66年になる熊本の地場企業になります。

入社後の私の分岐点というと、店舗勤務から化粧品バイヤーへ、そしてヘルスケアバイヤー、今の役職といくつかあるのですが、特に印象に深い1つの分岐点を紹介させていただきます。

それは熊本地震です。熊本地震では被害も大きく心に大きな傷を負っている方もおられるので書くのを悩みましたが、私の分岐点と考えると大切な事になりますので書かせて頂こうと思います。

弊社でも被害は大きく、スタッフや店舗も被害を受けました。ここで書きたいことは被害の事ではなく「人の心の温かさ」です。震災後、店舗に来る事が可能なスタッフは散乱している店舗の片づけをしてくれ、1日でも早く地域の人に商品提供できるように頑張ってくれました。

きちんと営業出来ない状況でも、店舗にある物資で地域の人に役に立てれば！という想いで本部・店舗スタッフ一丸となり行動した事を良く覚えています。

化粧品スタッフなどもお風呂が使えず入れない状況で、すっぴんに近い状態でお客様に対応している姿に胸を打たれた事もありました。本当に弊社スタッフの頑張りに感動した出来事でした。

震災翌日に、隣県で薬局をされている企業の社長自ら車に乗り、本部スタッフと共にお弁当や水などの物資を直接持って来てくれたことがあり

ました。あれだけ大きな地震で余震も続いている中、熊本に来るという決断は大きかったと思います。思わず涙が出るほどの出来事だったので鮮明に覚えております。

沢山の企業の方やお取引先様などから、心温かい言葉や物資の支援など頂き本当に助かりました。これも忘れられない心の温かさです。

震災後はコンビニ前の駐車場に、お弁当の配達トラックが来るのを10人以上が待っており、お弁当が運び込まれるタイミングで一斉に店内に入っていくという光景が見られました。

私も買い物をしている時、小学校低学年の女の子を連れた親子がコンビニに入店し、お弁当の所にいったがすでに売り切れており、その子供が「ここにも無いね…」と残念そうな声でお母さんにつぶやきました。すると50代位の男性が持っていた自分の分と思われるお弁当を子供さんにスッと渡していました。子供さんはかなり喜んでいましたが、お母さんは恐縮に思いその男性に断っておられました。男性は笑顔で「大丈夫ですよ！お互い頑張りましょうね！」と声をかけ、店をあとにされました。私を含めた店内の人も、その男性の言葉と行動、そして嬉しそうなお母さんの笑顔に頑張る勇気を貰ったと思います。

熊本地震という大地震で大きな被害もありましたが「人と人が協力し合う」、「人の心を思いやる」など本当にスタッフやお取引様、関係者様、そして地域の人々の心の温かさに触れることが数多くありました。

これからも皆様から頂いた心の温かさを忘れず、仕事に邁進して参りたいと思います。



傷をつけずに、お風呂の鏡の水あかをすっきり落とします

スリーエム ジャパン
スコッチ・ブライト™ バスシャイン™
すごい鏡磨き
¥698



ツルツルした研磨シートの中に含まれる超微細な研磨粒子で、鏡の水あかをすっきりきれいに。鏡だけでなく、シャワーヘッドや蛇口など、浴室内のいろいろなところの水あか落としに使えます。別売の取り替えシートもあります。幅6.1×奥行3.1×高さ9cm ④0120-510-733

Check Point

引っ掛け収納で使いたいときにすぐ使える

タオルバーなどに引っ掛けておけるので、入浴中でも汚れが気になったらさっと掃除できるのはうれしい！掃除グッズは収納方法も重要です。



忙しい日の時短スキンケアに拭き取り用クレンジングタオル

小久保工業所
使い捨てクレンジングタオル
¥800



ミシン目で切り取るロールタイプのクレンジングタオル。極細繊維のシートに水を含ませるとお肌に密着し、洗顔の代わりに汚れを拭き取ることができます。除光液でネイルを落とすのにも。本体サイズ：幅16×奥行き16×高さ13cm シートサイズ：幅20×長さ22cm 70カット分 ④073(487)1811

Check Point

お掃除クロスとしても使える厚手シート

フェイス・ボディ以外にも、お掃除クロスとして洗面台や鏡の清掃にも使えます。ひもで洗面台につるせば、使いたいときにすぐ使えて便利！



レタスクラブ5月号 暮らしに役立つイモノ認定

掲載された商品を一部ご紹介！

これなら納得！のイモノ認定品ね



モノがあふれる世の中だからこそ

「これがイ！」と思えるモノを使いたい。

今の暮らしにフィットする便利な

生活用品を「イモノ認定」します。

生活用品マニア

スグレモノ美

オキシクリーン
つめかえ用
500gボトル2本分!! 1000g
新登場!



目を引くディスプレイでインパクト大!

TVCM放送決定!
新イメージキャラクター
カズレーザー
(メイプル超合金)



メーカー希望小売価格 980円(税別)
eanコード:124000004908 W180×D100×H260

お問い合わせ 株式会社グラフィコ TEL:03-5759-5291 (法人営業部直通)

