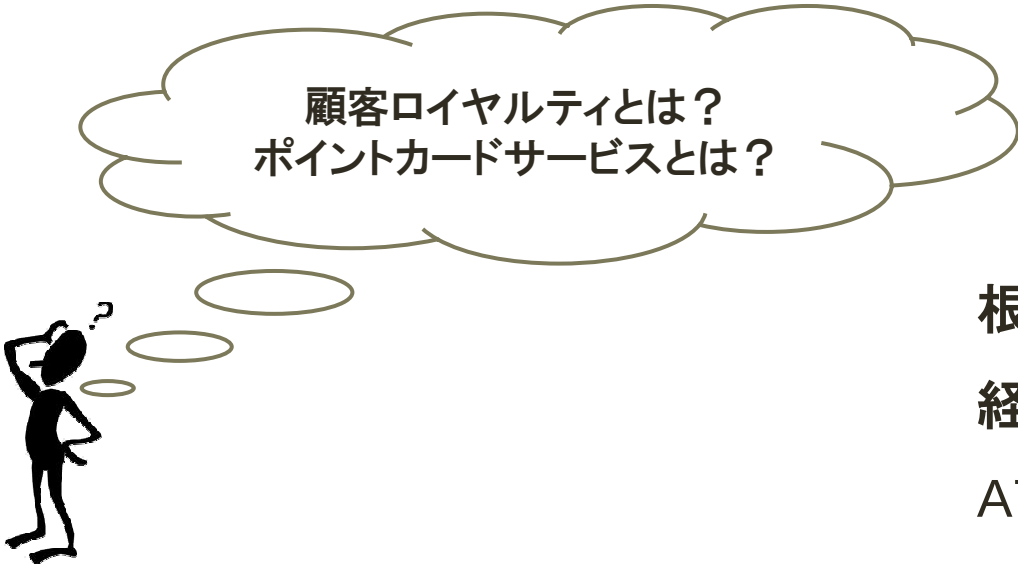


顧客ロイヤルティ向上を重視する ポイントカードサービスにおける顧客クラス設定金額の提案



顧客ロイヤルティとは？
ポイントカードサービスとは？

根本研究室 13期生

経営情報学科

A7P21090 鈴木元也

ポイントカードサービスとは

多数の加盟店



レンタルビデオ・CD・DVD

商品・サービスの利用



ポイントの発行

様々なタイプ

サービスデー



ドラッグストア

商品別



家電量販店

購入金額による
ポイント変動



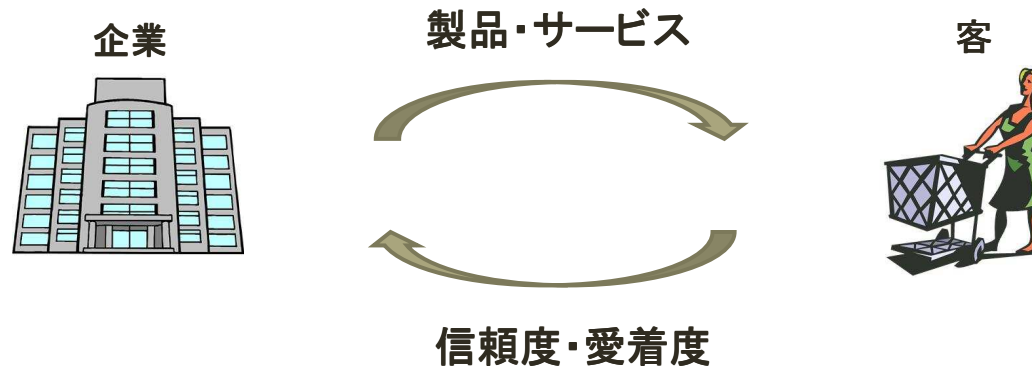
百貨店

対象とするポイントカードサービス

HACドラッグ

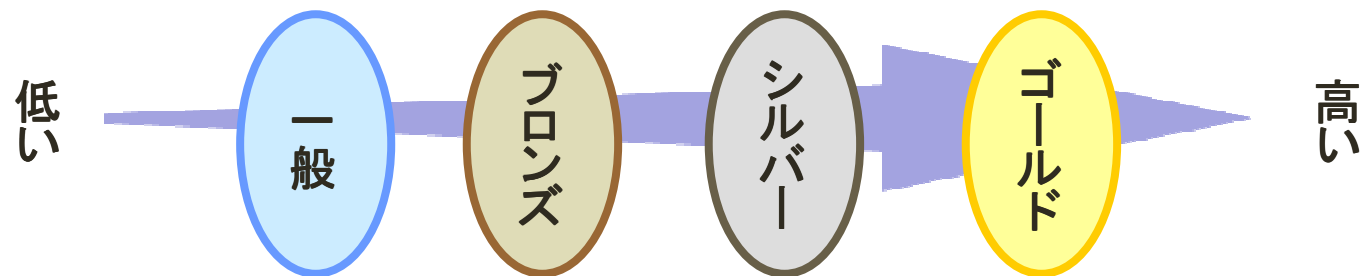


顧客ロイヤルティとは



本研究

1ヶ月の利用金額 = 顧客ロイヤルティ

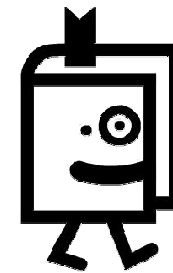


定義

顧客ロイヤルティの高いクラスの客数を増やす

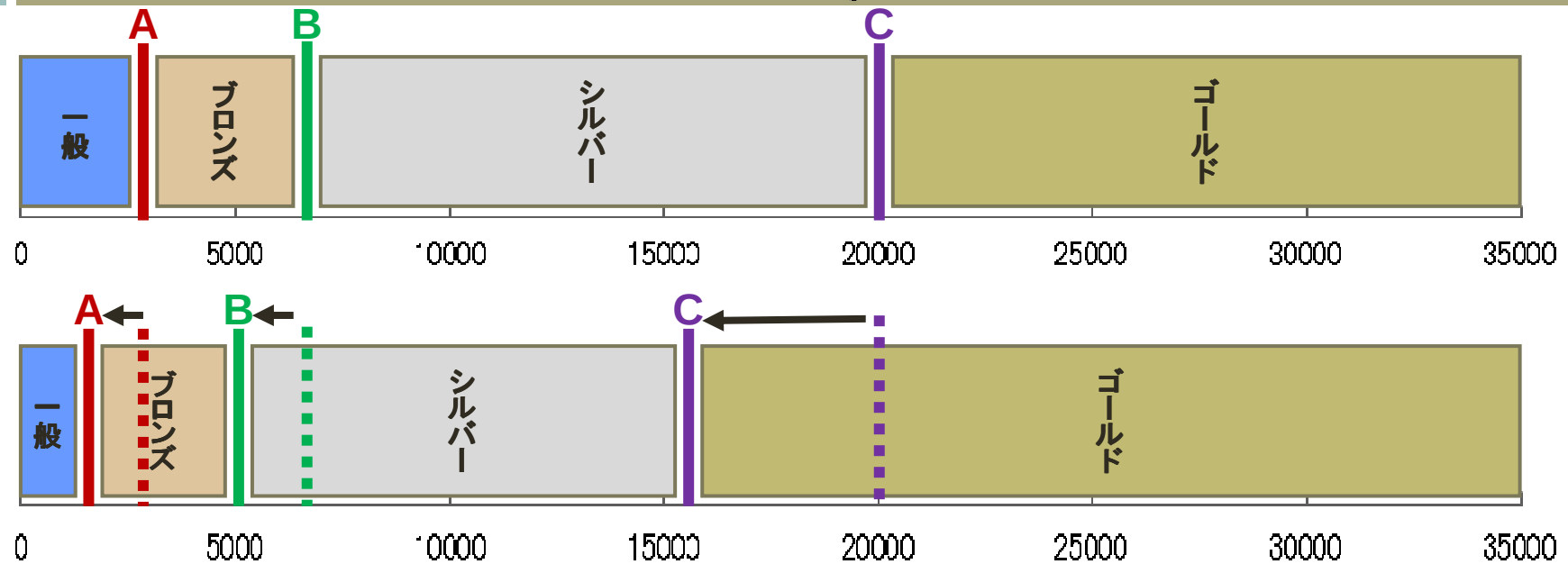
発表の流れ

1. 分析概要
2. シュミレーション
3. 分析
4. まとめ



1. 分析概要

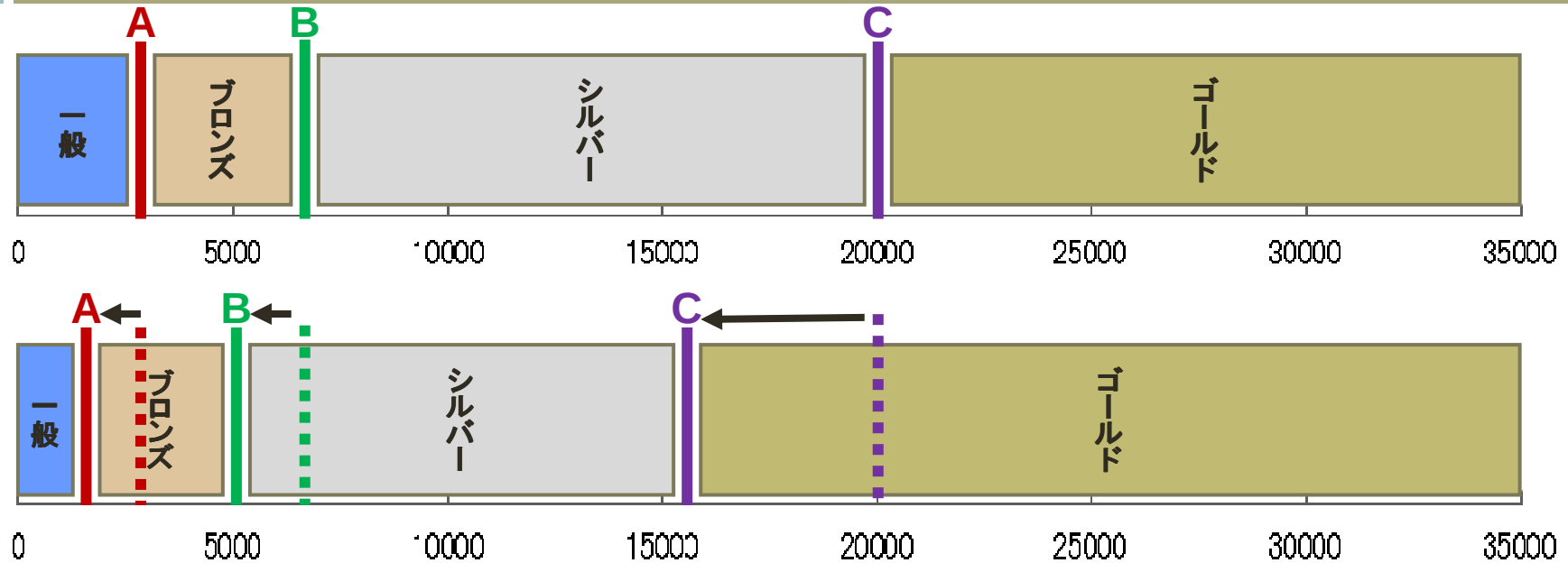
どうやって
客数を変動させよう？



1. 分析概要



ボーダーを変動させると
なにが分かるの？



目的

シュミレーション

分析

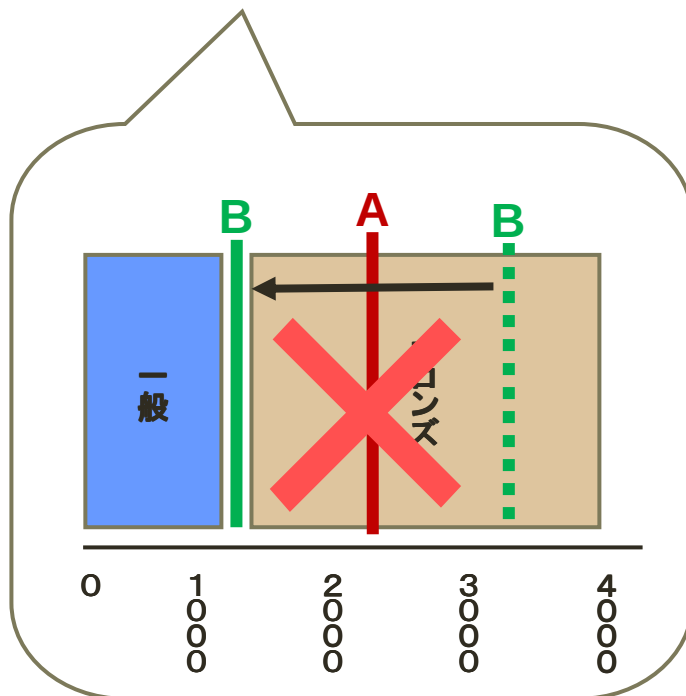
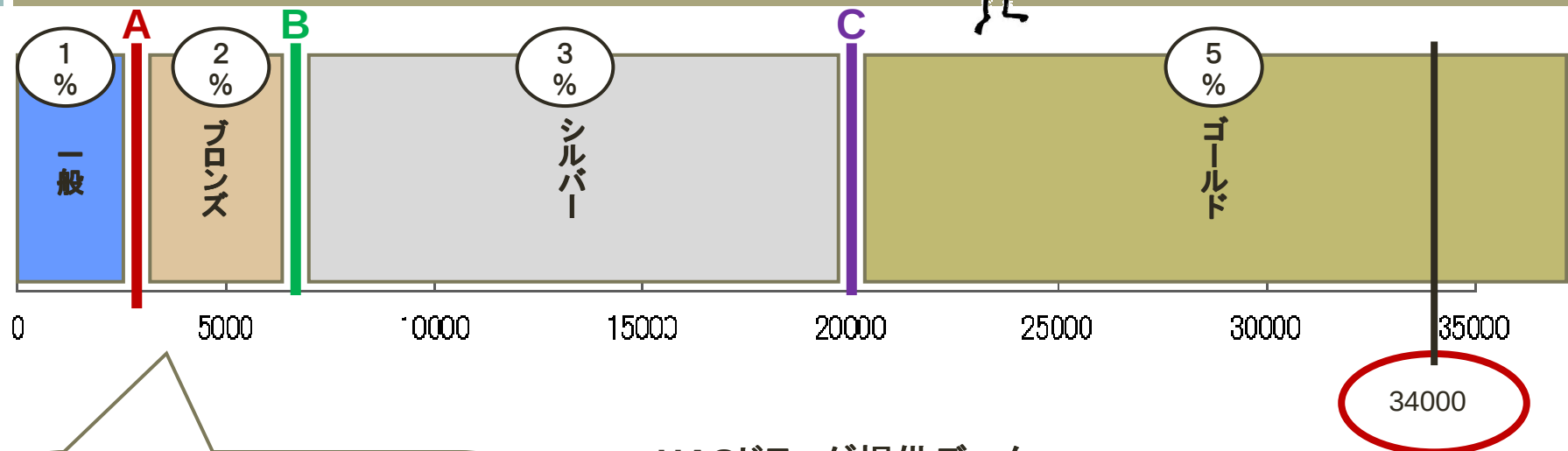
1. 顧客
2. 顧客 × 購入金額
= 売上
3. 売上 × ポイント倍率
= ポイント割引額
4. 売上 - ポイント割引額
= 純利益

高い設定を提案

1. 分析概要 ー事前準備ー



重要！



HACドラッグ提供データ

クラス	設定金額		来店構成比	売上高構成比
ゴールド	20000	以上		
シルバー	6000	以上		
ブロンズ	3000	以上		
一般	3000	未満		

ポイントカード利用者
(既存顧客)

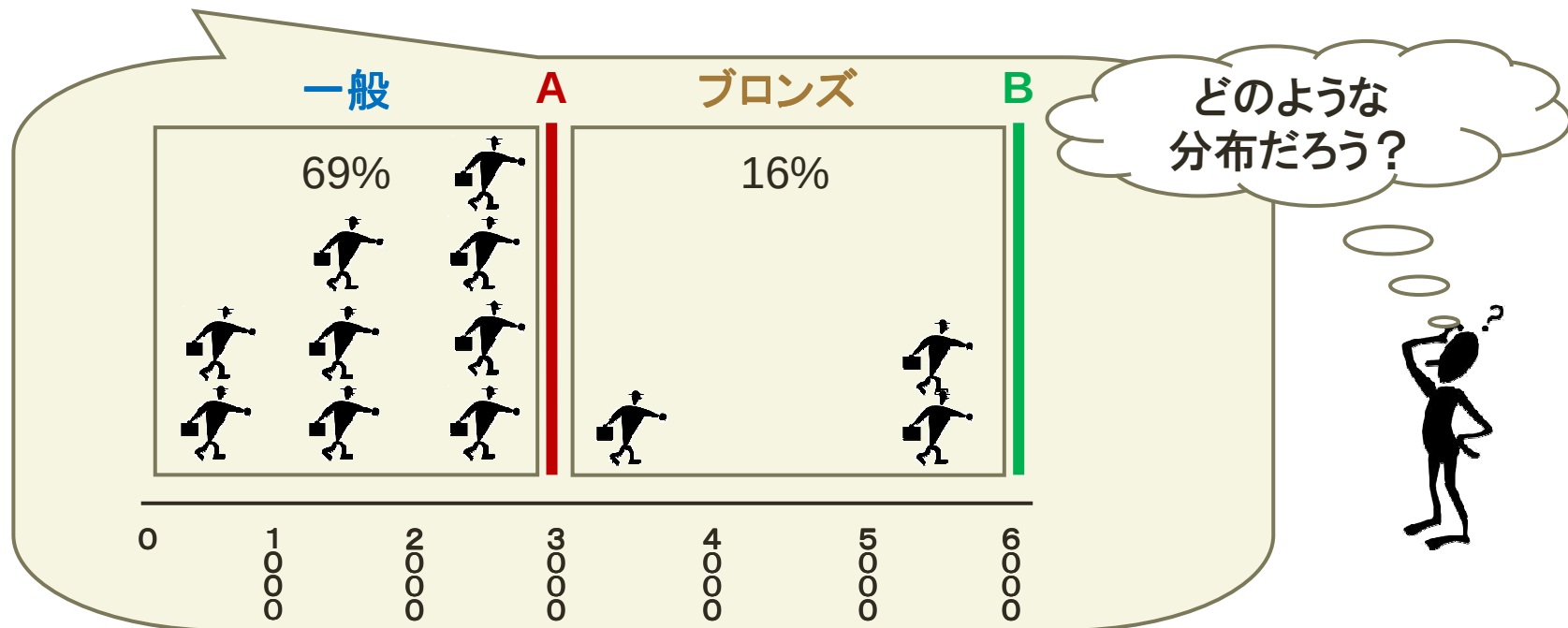
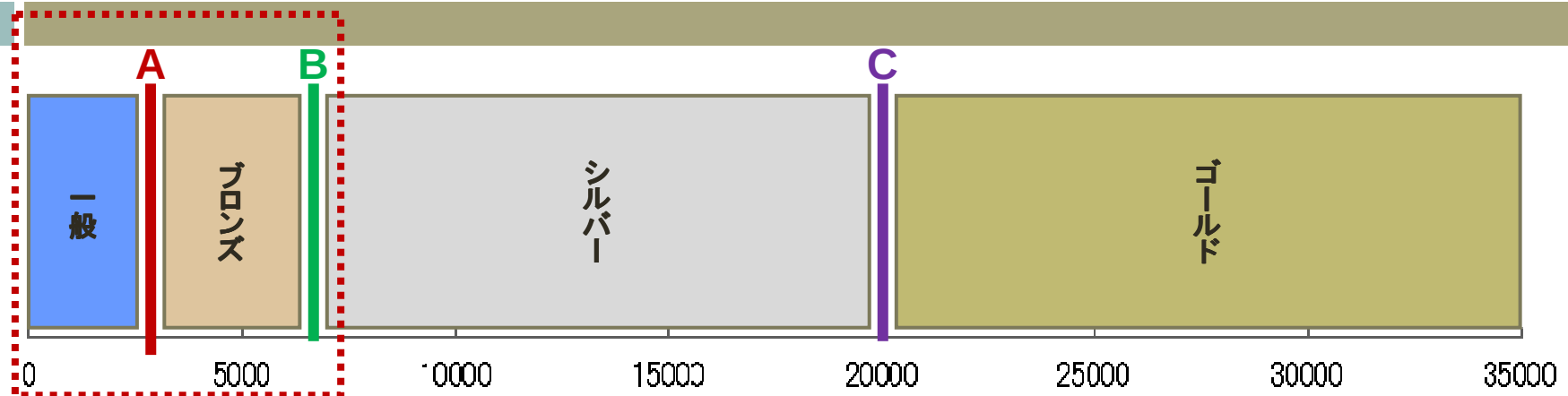
2. シミュレーション

-1. 来店構成比分布



顧客の変化値はどう出すの？

123

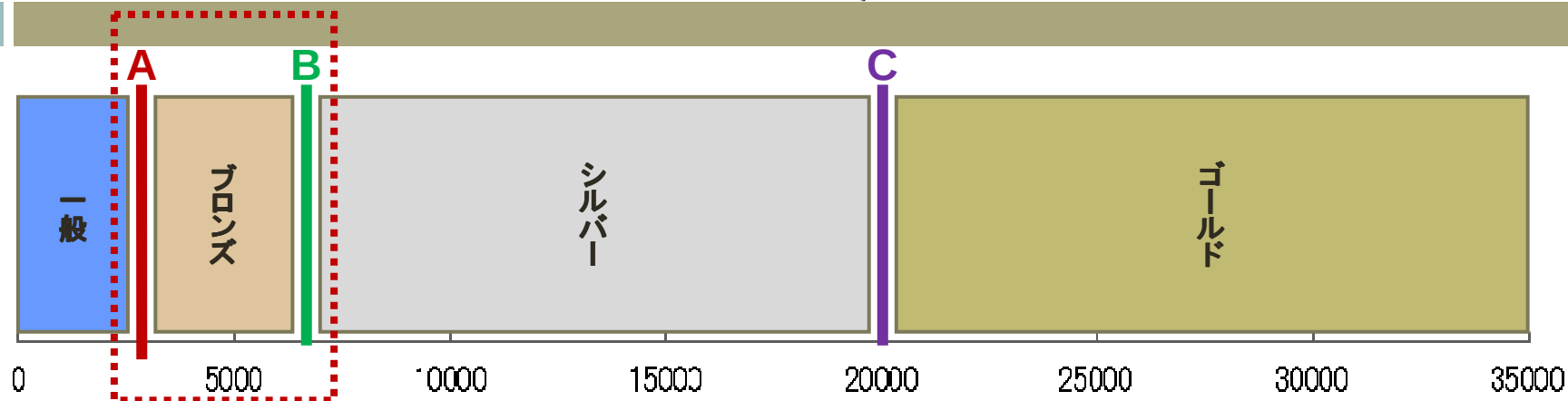


2. シミュレーション

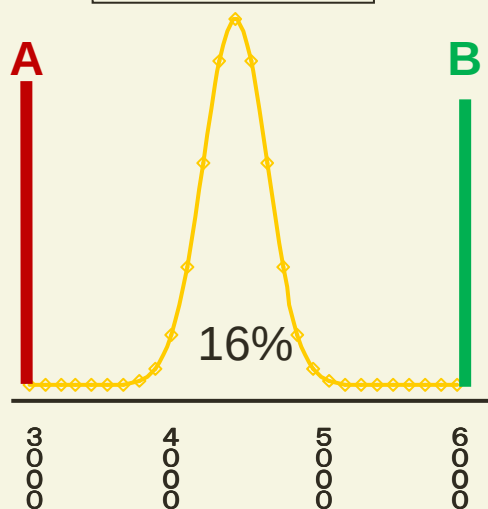
-1. 来店構成比分布

各クラスごとに
正規分布を使おう！

123



正規分布



$$\text{購入金額} \times \text{客数} = \text{売上}$$

この分布は妥当なのか？



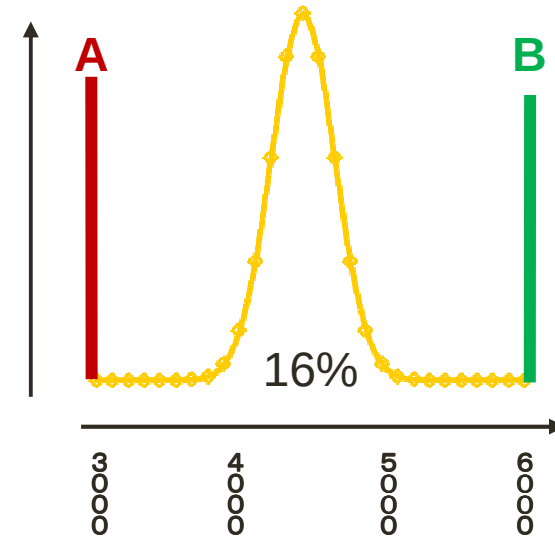
2. シミュレーション

-2. 検証

123

正規分布

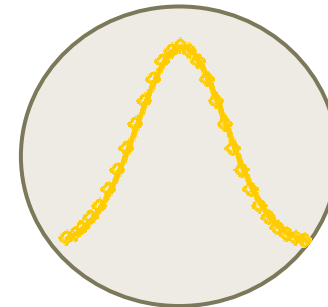
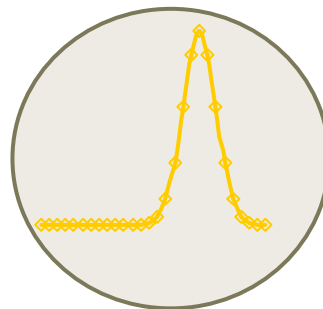
$$f(x) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}\sigma} \exp\left(-\frac{(x-u)^2}{2\sigma^2}\right)$$



最適な値を探そう!



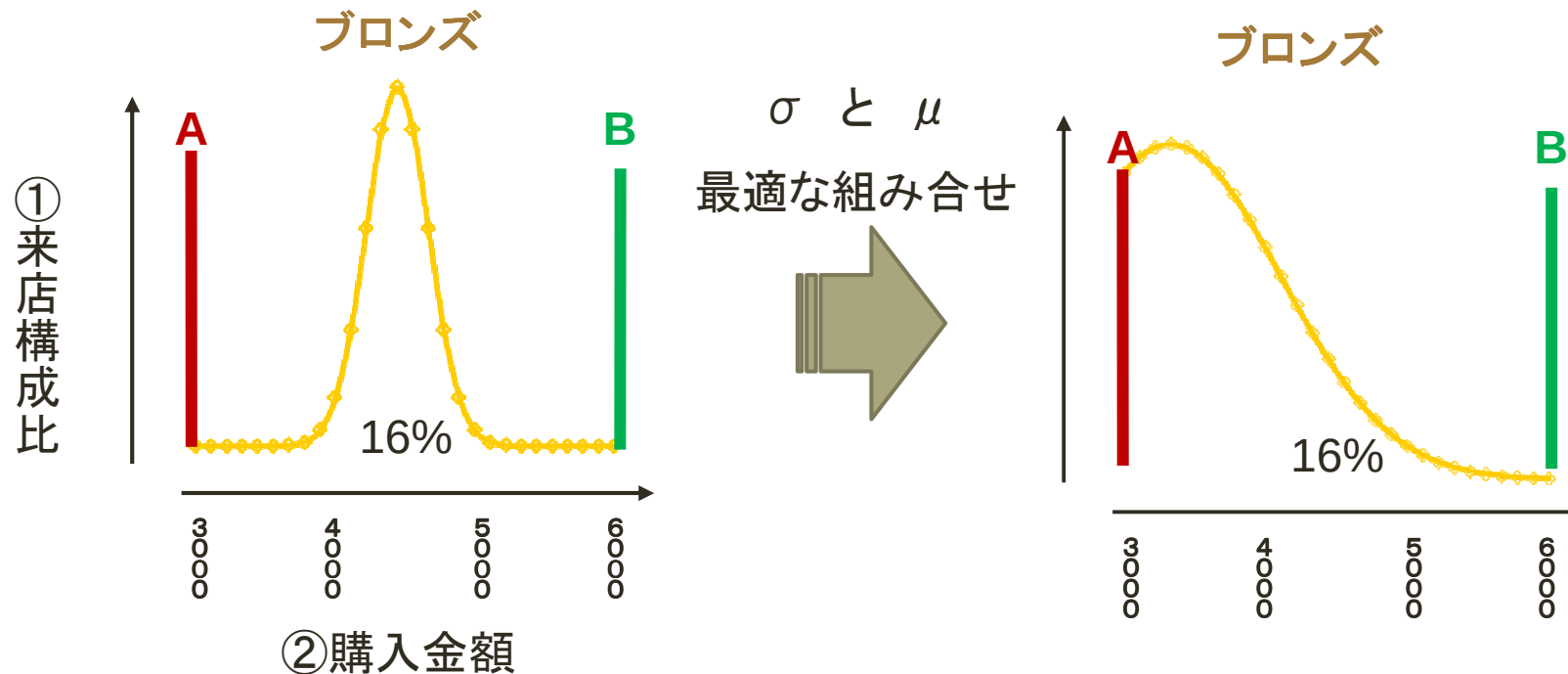
$\mu \rightarrow$ 増やす(減らす) $\sigma \rightarrow$ 減らす(増やす)
右より(左より) 幅広い(幅狭い)



2. シミュレーション

-2. 検証

123



①来店構成比 × ②購入金額 = 仮想売上高

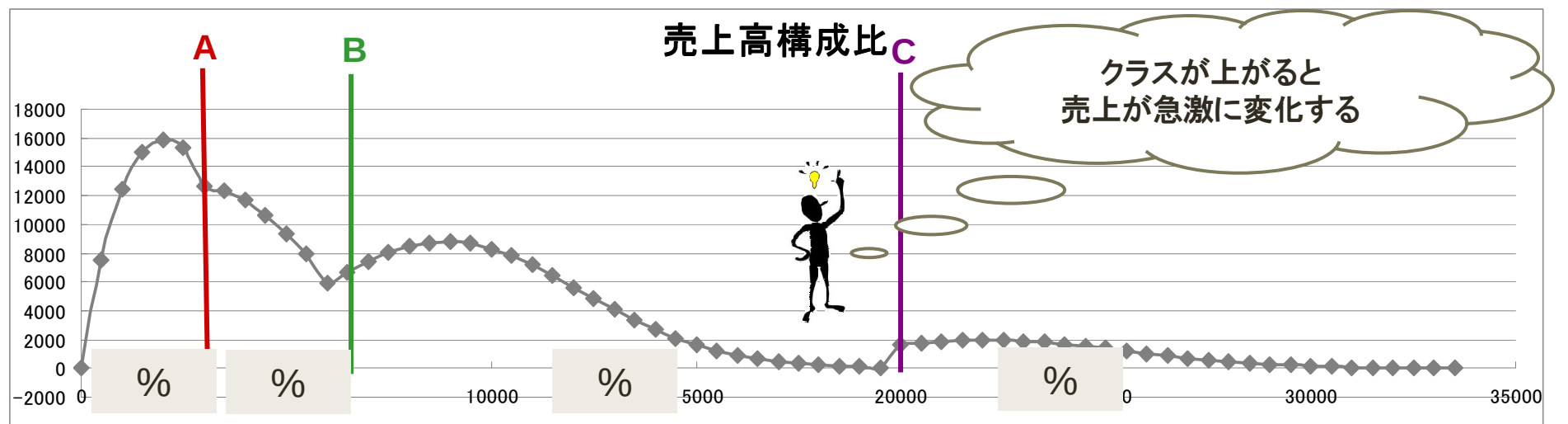
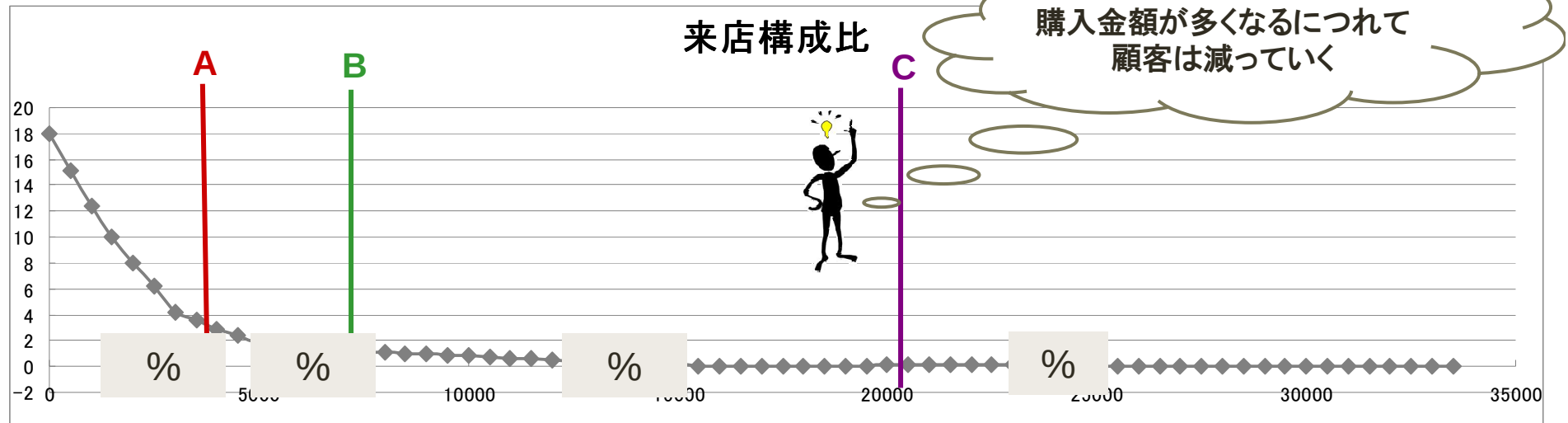
仮想売上高 - 実売上高 ÷ 0

(HACドラッグ提供)

2. シミュレーション

-2. 検証

123

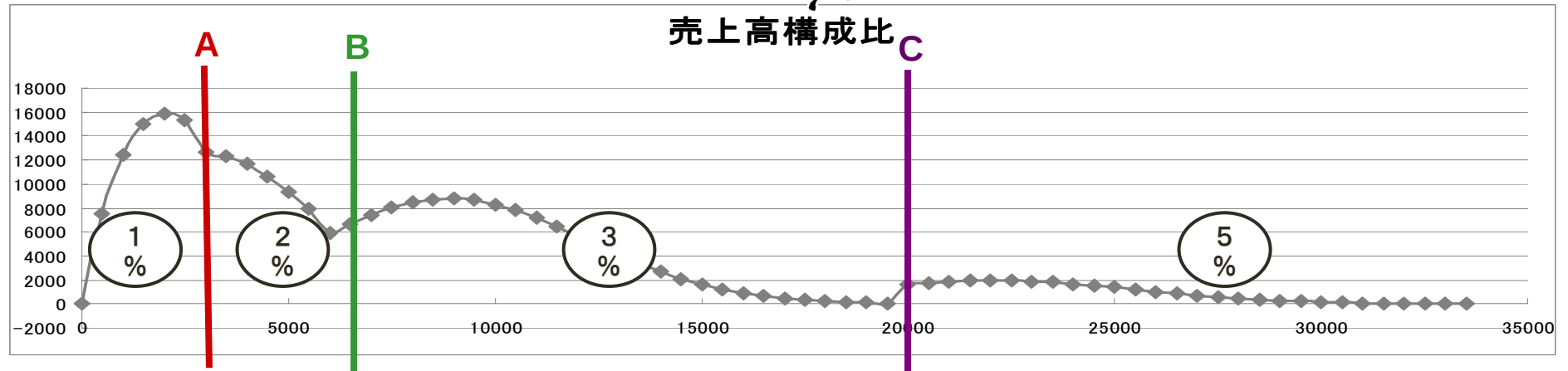


2. シミュレーション

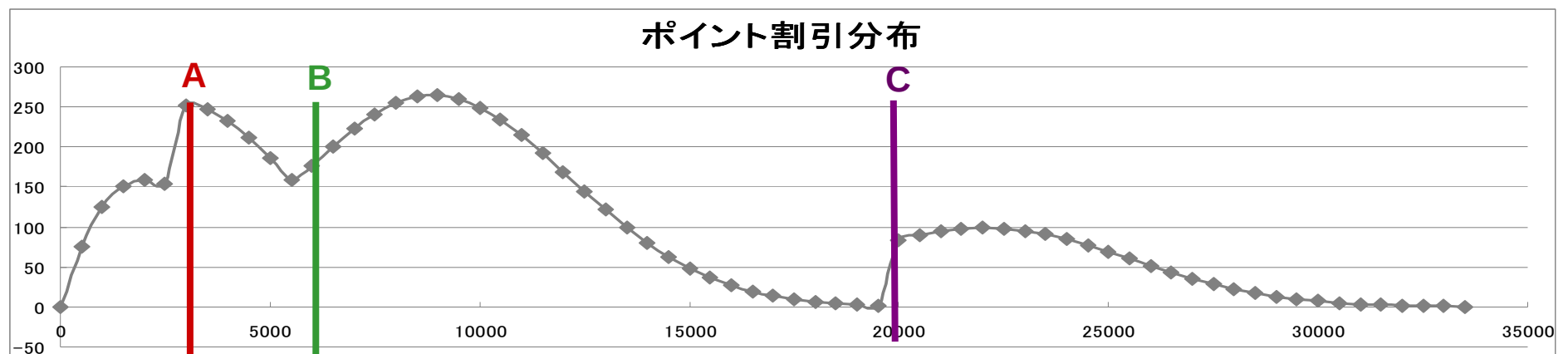
-3. ポイント割引額

この3つの分布を用いて
ボーダーを変動させよう！

123



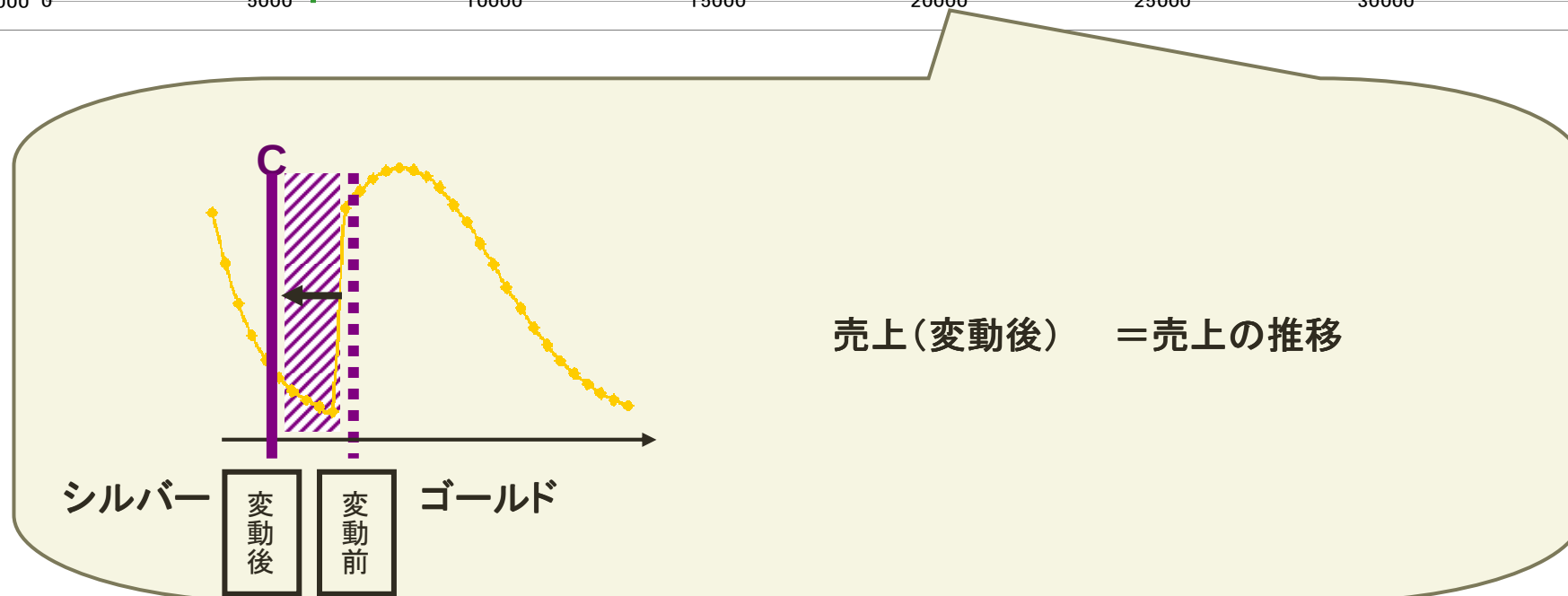
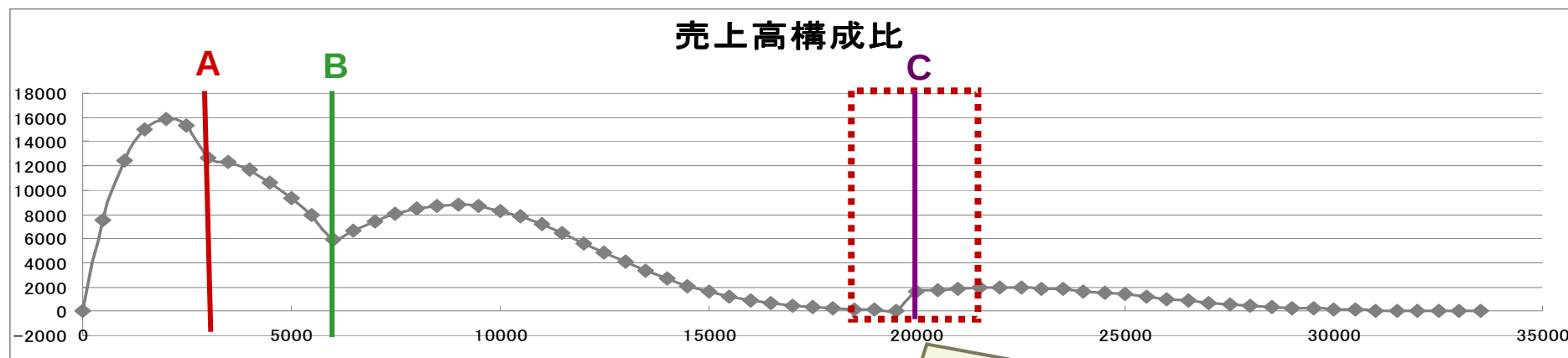
$$\text{売上} \times \text{ポイント倍率} = \text{ポイント割引額}$$



3. 分析

-1. 売上の推移

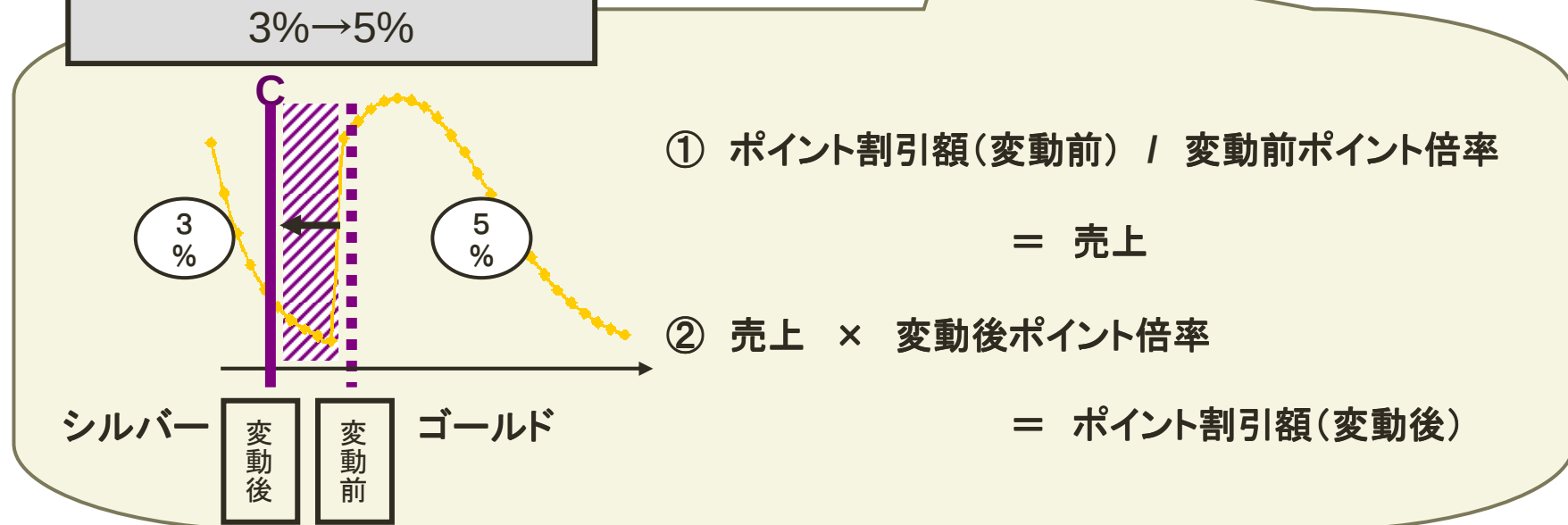
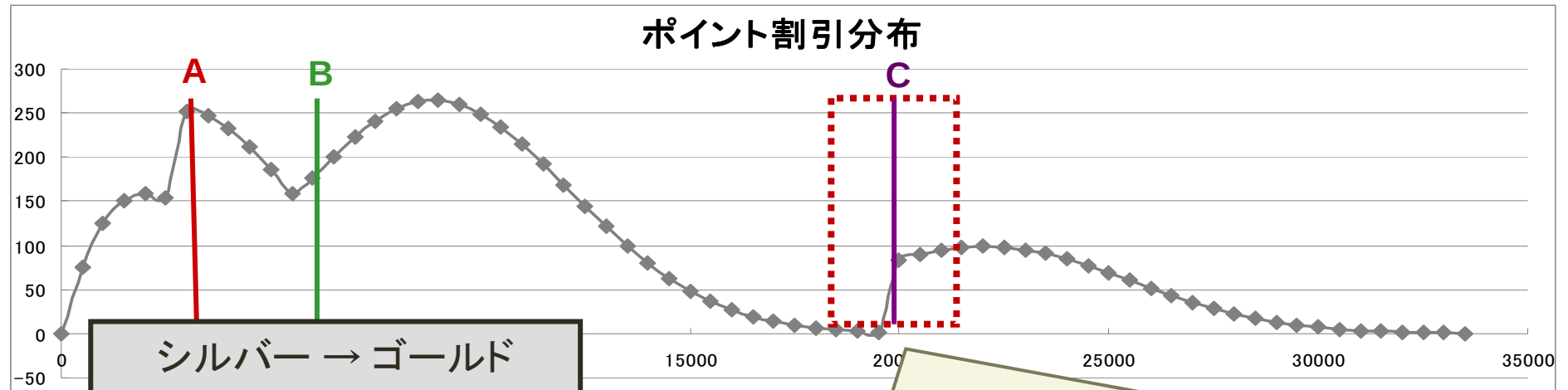
1234



3. 分析

-2. ポイント割引額の推移

1234



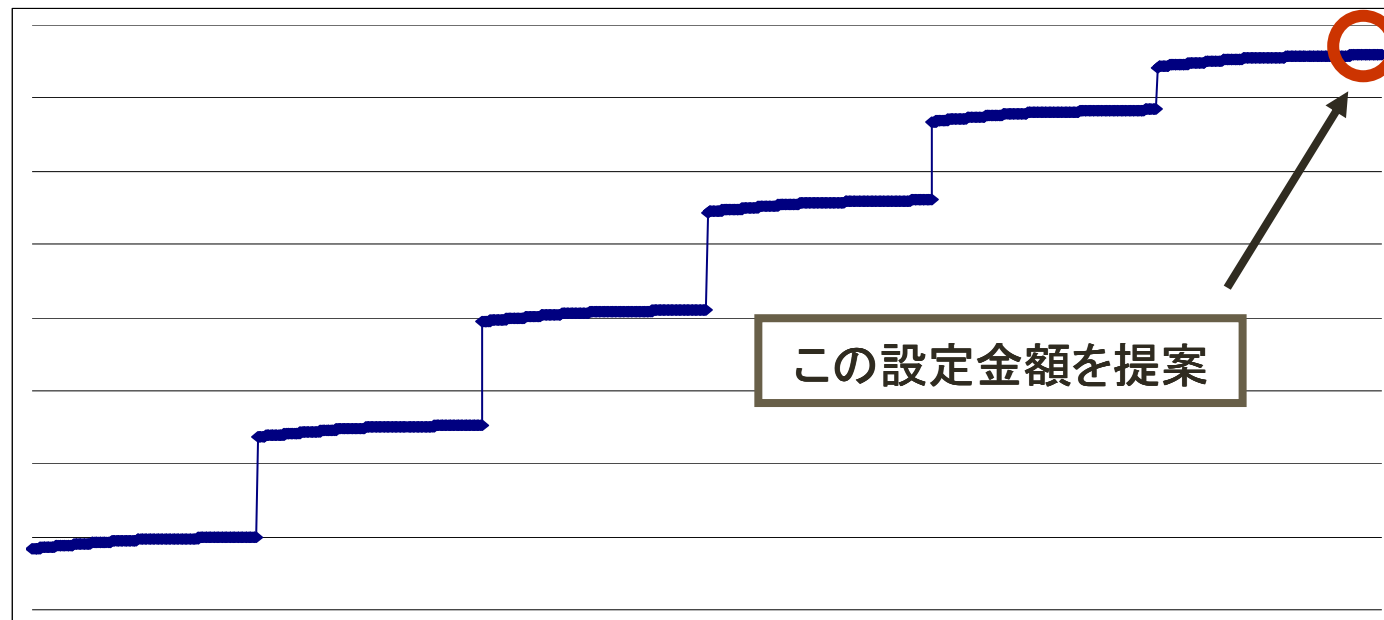
3. 分析

-3. 純利益の算出

1234

売上推移値 - ポイント割引額推移値 = 純利益

純利益(ボーダーA) + 純利益(ボーダーB) + 純利益(ボーダーC)
= 総純利益



3. 分析

-4. 現設定金額との比較

1234

新設定金額

ボーダーA

500円

ボーダーB

6000円

ボーダーC

20000円

現設定金額

ボーダーA

3000円

ボーダーB

6000円

ボーダーC

20000円

来店構成比

→

約% アップ

売上比率

→

約% アップ

ポイント割引比率

→

約% 掛かる

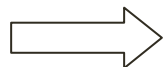
利益率

→

約% アップ

4. まとめ

本研究



純利益が最大の提案

ボーダーA

500円

ボーダーB

6000円

ボーダーC

20000円

今後の課題

- ポイント利用する際の利益換算はどうか
- ポイント割引倍率の最適な値はどうか
- 購入期間は1ヶ月が最適なのだろうか
- ボーダーは3つ以外ではどうか
- 新規顧客を考慮した場合はどうか

参考文献

- 顧客ロイヤルティ

<http://www.keyman.or.jp/3w/prd/89/61090089/>

- HACドラッグ

<http://www.hacdrug.jp/index.shtml>

- 「マクスウェル分布-wikipedia」

<http://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%83%9E%E3%82%AF%E3%82%B9%E3%82%A6%E3%82%A7%E3%83%AB%E5%88%86%E5%B8%83>

- 「正規分布-」

<http://ja.wikipedia.org/wiki/%E6%AD%A3%E8%A6%8F%E5%88%86%E5%B8%83>

- 「kotobanku(顧客ロイヤリティ-高橋郁夫)」

<http://kotobank.jp/word/%E9%A1%A7%E5%AE%A2%E3%83%AD%E3%82%A4%E3%83%A4%E3%83%AB%E3%83%86%E3%82%A3>

TUTAYA

<http://tsite.jp/>

日経トレンディ<http://trendy.nikkeibp.co.jp/article/column/20100323/1031298/?SS=expand-life&FD=-1032936769>

マツモトキヨシ

http://matsukiyo.co.jp/point/card_p.html

東急百貨店

<http://www.tokyu-dept.co.jp/qpoint/>