

ポイントカード制度による 顧客ロイヤルティ向上の新提案

a7p21090

鈴木元也

はじめに・・・

山岳チャレンジプログラム (課題解決型研究コンペ)

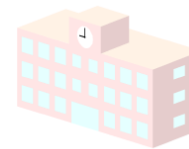
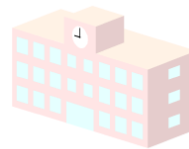
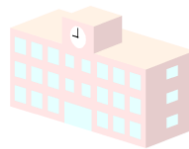
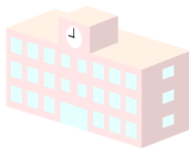
企業



テーマを提示

能動的に研究

大学



産学チャレンジプログラム

会社名：(株)CFSコポーレーション

店舗名：ハックドラッグ

テーマ：ハックドラッグの都市型店舗に求める、お客様に**繰り返し**

返しご来店いただける 便利性的のあるサービスとは？

内容：店舗ごとの客層を分析し、ターゲットとすべき層の仮説を立てます。お客さまから支持されるサービスを提案し、期待される効果を考えてください。

HAC

Xpress

カムズクラブ

ステップアップシステム

買えば 買うほど おトク!

カムズクラブカードは

あなただけの ポイント倍率に!!

2010年3月1日より開始

毎月1日～末日までのお買物金額に応じて、翌月のポイント倍率が決まります!



例えば

2/1—2/1～2/28までの1ヶ月間—2/28

HAC でのお買物合計金額が7,800 円の場合

1ヶ月間のお買物金額で翌月のポイント倍率が決定!

3/1—3/1～3/31までの1ヶ月間—3/31

お買物はいつでもポイント 3 倍!

1ヶ月間のお買物金額でさらに翌月のポイント倍率が決定!

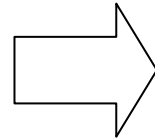


目的

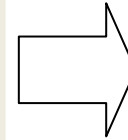
現状分析



影響



顧客



提案

顧客ロイヤルティを高める
ポイントカード制度

顧客ロイヤルティ



顧客の来店頻度

HACより提供されたデータ

来店頻度が高くなる



会員	1か月の利用金額	来店構成比	売上比率	来店頻度
ゴールド	20000円以上			
シルバー	6000円以上			
ブロンズ	3000円以上			
一般	3000円以下			

一人あたりの来店構成比(1カ月)

1か月あたりの来店者数 × 来店構成比 ÷ 来店頻度

例) 1か月の来店者数900人

ゴールド	900人	×	%	÷	=	人	→	0.1%
シルバー	900人	×	%	÷	=	人	→	4.0%
ブロンズ	900人	×	%	÷	=	人	→	10.0%
一般	900人	×	%	÷	=	人	→	85.9%

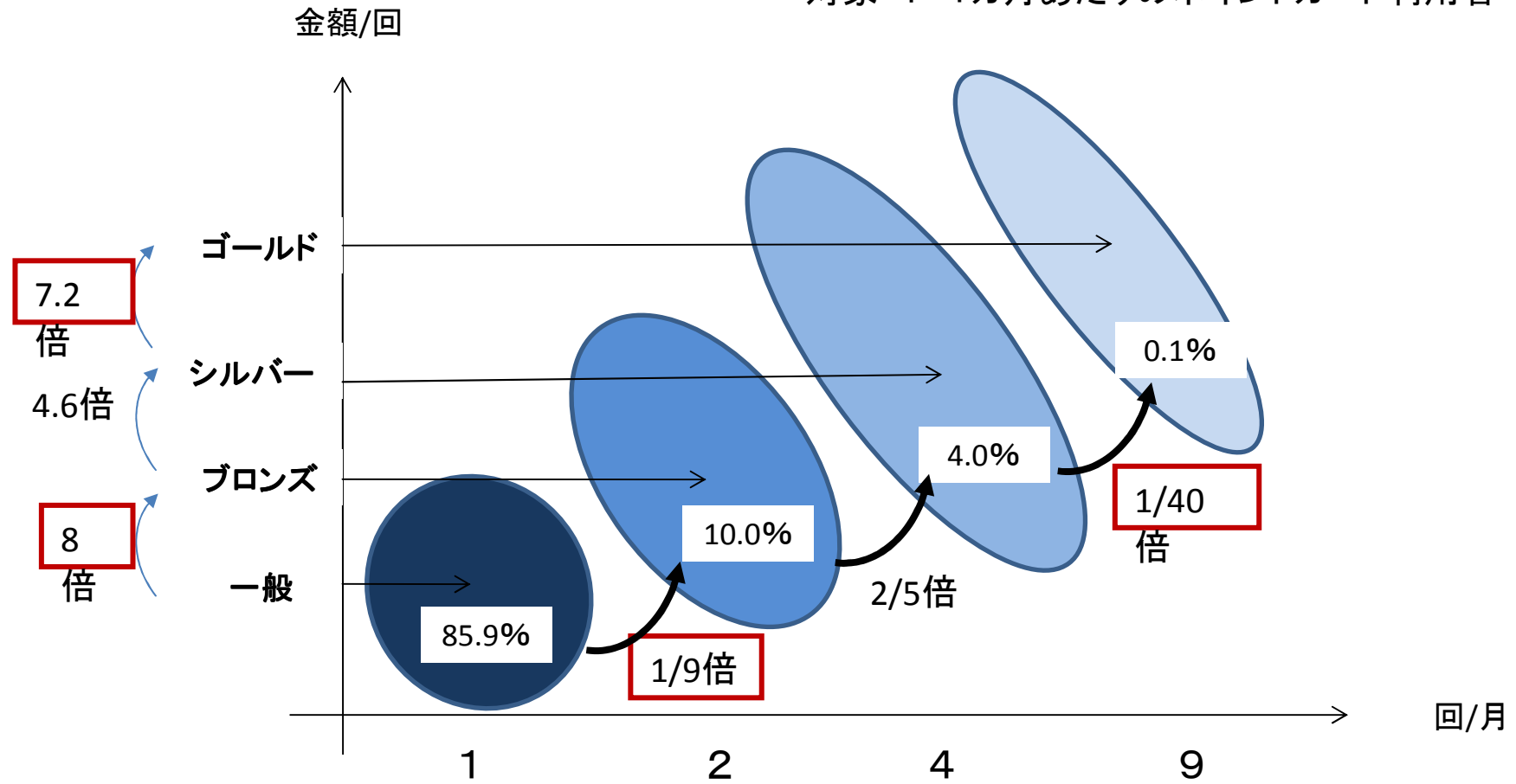
1クラス上がるにつれて1人あたりの利用する金額の倍率(1カ月)

例) 1か月の来店者数900人 売上100万円

ゴールド	100万円	×	%	÷	人	=	10.60万円	↑	7.2倍
シルバー	100万円	×	%	÷	人	=	1.47万円	↑	4.6倍
ブロンズ	100万円	×	%	÷	人	=	0.32万円	↑	8倍
一般	100万円	×	%	÷	人	=	0.04万円		

現状分析

対象 : 1カ月あたりのポイントカード利用者



ブロンズクラスとゴールドクラスの
ポイントカードの設定に問題があるのでは？

今後の課題

- 問題の具体的要素の抽出
- 問題の解決方法を考える
- ポイントカード会員の情報をさらに収集