

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)

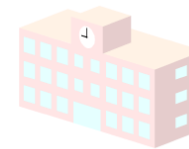
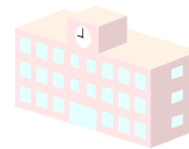
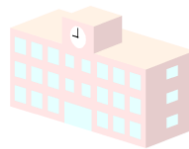
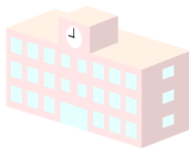
企業



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!



会員クラス	一般	ブロンズ	シルバー	ゴールド
設定金額	3000円未満	3000円以上	6000円以上	20000円以上
設定ポイント	通常	2倍	3倍	5倍
反映期間	翌月の1ヶ月間			

実際の集客数は？

現金割引では？

ポイント制

反映期間？

翌日、翌週では？

ポイント比率

クラス数は？

4クラスで良いのか？

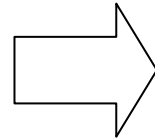
ポイント比率による
客数は？

目的

現状分析



影響

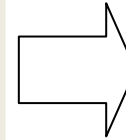


顧客



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%

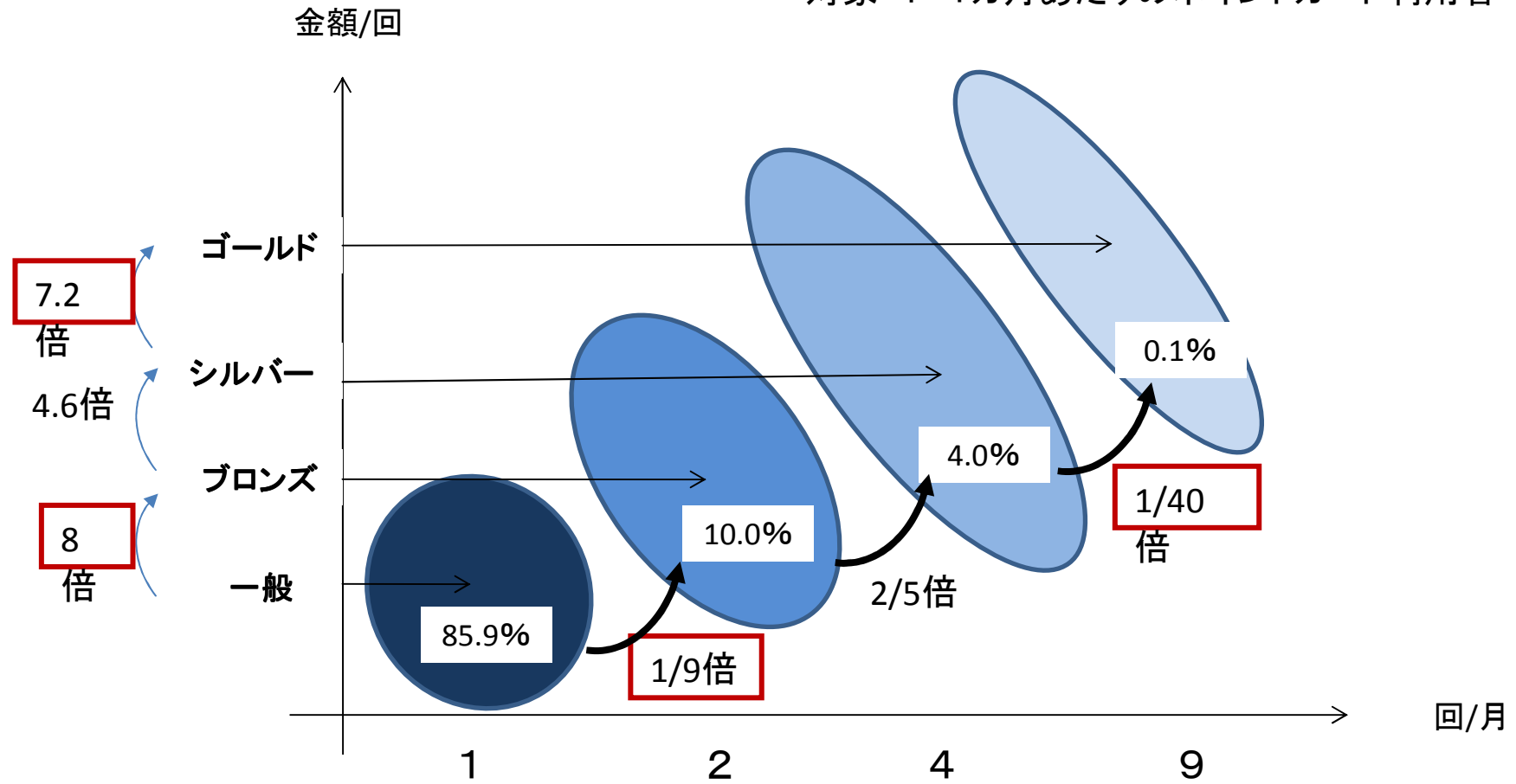
1クラス上がるにつれて1人あたりの利用する金額の倍率(1カ月)

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