

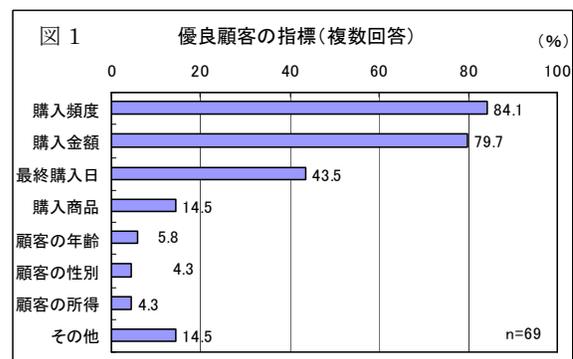
株式会社 アイ・エム・プレス
I. M. press, Inc

CRM 関連の月刊情報誌を発行する(株)アイ・エム・プレスが 顧客の維持に関する調査結果を発表 ～情報提供メディアは DM が増加傾向、優良顧客対応のカギを握る～

株式会社 アイ・エム・プレス（本社：東京都文京区、代表取締役社長：西村道子）は、5業種 185社を対象とした独自調査結果と、41社※のロイヤルカスタマー戦略を詳細にまとめ上げた最新成功事例集『CRM年鑑2007—CRM&ダイレクトマーケティング成功事例集—』を本日、2007年3月15日に発行いたしました。今回は、本書に掲載しております「顧客の維持に関する調査」の注目ポイントをご紹介します。
※『CRM年鑑2007』の提供方法は一部を除き直販方式を採用し、弊社から直接読者にお届けします。

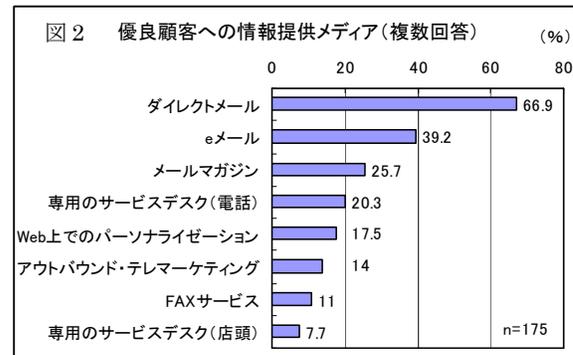
■企業から見た「優良顧客」の指標とは

「貴社で優良顧客の指標とされているものを選んでください」という質問に対して、図1のような結果となった。2001年～2005年の調査で2位であった「購入頻度」が、「購入金額」と入れ替わって1位となっている。顧客とのコンタクト頻度を重視する企業が、緩やかに増加している様子がうかがえる。



■優良顧客への情報提供メディアは DM が増加傾向

優良顧客への情報提供メディア(図2)は、「ダイレクトメール」が2006年調査から4.4ポイント増加したのに対して、「eメール」や「メールマガジン」はいずれもポイントを下げている(2005年:「eメール」=42.6%、「メールマガジン」=35.6%)。米国でもネット専門企業による紙メディアの併用が始まっているというが、日本においてもeメールによるアプローチの効率低下が叫ばれる中で、優良顧客にはよりコストをかけたDMでの情報提供を行う企業が増加しているのではないだろうか。



今回ご紹介した「顧客の維持に関する調査」結果は、『CRM年鑑2007—CRM&ダイレクトマーケティング成功事例集—』に掲載されております。

『CRM年鑑2007—CRM&ダイレクトマーケティング成功事例集—』は、アイ・エム・プレスが2003年に『CRM白書』として創刊、以来年1回発行している書籍で、2006年に現在の名称に変更されました。

「CRM (Customer Relationship Management)」は、企業と顧客との間に良好な関係を構築し、顧客の生涯価値 (Life Time Value) を向上させ、収益構造を生み出す施策。一般生活者の力が強まり、「顧客主導型経営」へとシフトする中、いま再び注目が集まっています。

『CRM年鑑2007』には、ポイントカードを利用した販促施策、eメールやDMによるデータベース・マーケティング、SNSなどのCGM (Consumer Generated Media) を活用した顧客の組織化・関係深化の事例を数多く掲載しております。

<『CRM年鑑2007』の特徴>

- メーカー、小売、金融、サービス業など41社※のCRM&ダイレクトマーケティング成功事例を取材・レポート、各社のCRMへの取り組みの実情を把握できます。
- 企業の顧客の維持・拡大戦略の実態を把握するため、2001年以降、弊社独自の調査を実施。今回は5業種185社へのアンケート・CRMと生活者に関する調査の結果を報告しております。
- 総論編では2006年のCRMの動向・海外の動向を解説しております。
- 論文パートには、CRM施策についてのナレッジを実践的に学ぶ「厳選CRM実践講座2006年編」を掲載しております。

<『CRM年鑑2007』の概要>

書名 『CRM年鑑2007—CRM&ダイレクトマーケティング成功事例集—』
発売日 2007年3月15日
仕様 A4判ハードカバー、本文350ページ
定価 38,000円(本体36,190円+税)
送料 無料
発行 株式会社 アイ・エム・プレス
詳細 URL:<http://www.im-press.jp/books/book06.html>



※画像はCRM年鑑2006です

<『CRM年鑑2007』の内容>

- I. 総論編
 - ▼CRMの概要
 - ▼5業種・185社の顧客の維持施策—独自調査結果より—
 - ▼CRMと生活者—各種調査結果より—
 - ▼海外におけるCRMの動向
 - ▼2006年 CRM年次動向
- II. 事例編
 - ▼メーカー、小売業、金融・保険業、サービス業の4業種に関する最新動向
 - ▼41社※のCRM成功事例
- III. 論文—厳選 CRM実践講座 2006年編
- IV. 参考資料編
 - ▼CRM支援企業一覧
 - ▼CRM関連書籍一覧

(注)

41社※

事例編では、以下の企業のCRM施策・成功事例を解説しています。

「CRM年鑑2007」掲載企業(五十音順)

- 【金融】アイザワ証券、アクサ損害保険、オリエントコーポレーション、ジェーシービー、千葉銀行
- 【小売業】アスクル、イオン、イオンフォレスト、am/pmジャパン、オギノ、カタログハウス、三省堂書店、東武百貨店、ネットプライスドットコム、ファンケル、三越
- 【メーカー】アートネイチャー、イビサ、エプソンドIRECT、キリン ヤクルト ネクストステージ、ジャストシステム、大京、日本綜合地所、ハーレーダビッドソン ジャパン、ベネトン ジャパン、松下電器産業、三井ホーム、ヤマハ、ワコール
- 【サービス】アメリカン航空、市川市役所、ホテル インターコンチネンタル 東京ベイ、NTTドコモ、クラブツーリズム、国際自動車、ディー・エイチ・エル・ジャパン、ニッコウトラベル、ヒガ・インダストリーズ、ベネッセコーポレーション、読売新聞、ららぽーと

<株式会社アイ・エム・プレスの概要>

株式会社アイ・エム・プレスは、1989年設立。1995年11月に、“インターネット時代の顧客づくりを活性化する！”マーケティング情報誌、月刊『アイ・エム・プレス』(毎月25日発売、年間定期購読料:24,000円/税込、送料無料)を創刊。弊社ではほかに以下の書籍の企画・編集および販売を行っています。

- ・『テレマーケティング白書1999~2004』
- ・『コールセンター年鑑2005~2006』
 - ※『テレマーケティング白書』より改題
- ・『CRM白書2003~2005』
- ・『CRM年鑑2006』(毎年3月頃発売) ※『CRM白書』より改題

会社の概要

社名 : 株式会社アイ・エム・プレス
設立 : 1989年10月19日
資本金 : 1,000万円
代表取締役社長 : 西村道子
従業員 : 10名
所在地 : 〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F
電話 : 03-3815-8991
FAX : 03-3815-8957
業務内容 : 出版、セミナー企画、調査、編集



<本リリースに関する問い合わせ先>

株式会社アイ・エム・プレス
TEL: 03-3815-8991 FAX: 03-3815-8957
■ 『CRM年鑑2007』の内容に関しては、
有坂 edit@im-press.jp
■ リリース全般に関しては、
馬場 mail@im-press.jp まで