

「【500人に聞く】第21回 “ポイントプログラム最新利用動向”に関する調査」ダイジェスト ほとんどの生活者が利用しているが中には根強い不満も 月刊『アイ・エム・プレス』 Vol.163(12月号)誌上で公開!

株式会社アイ・エム・プレスは、月刊『アイ・エム・プレス』に連載中の「500人に聞く」シリーズ(調査主体:(株)アイ・エム・プレス 調査協力:(株)マーシュ)の第21回として最近の読書事情について調査を行いました。本リリースでは、同調査結果のダイジェストをお送りします。

なお本調査は、2009年11月25日に弊社が発行いたしました、月刊『アイ・エム・プレス』Vol.163(11月号)に結果全文を掲載しております。月刊『アイ・エム・プレス』Vol.163の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。



< 調査の概要 >

調査期間: 2009年10月22日(木)~26日(月) 調査方法: インターネットリサーチ((株)マーシュ調べ)
調査対象: 全国における20~69歳の男女 サンプル数: 500

< 調査結果紹介 >

米国のアメリカン航空が、FFP(フリークエント・フライヤー・プログラム)を初めて導入したのは1981年のこと。その数カ月後には、米国の有力航空会社はみな同様のサービスを導入していたというから、このサービスがいかに優良顧客の囲い込みに有効であったかがうかがい知れる。現在のポイントプログラムは、このFFPを基に発展してきたと言われている。

しかし、小売業を筆頭にあらゆる業種・業界で導入されるようになった現在、その効果の程に多少の疑問符が付くのも確かである。そこで今回、ポイントプログラムの利用動向はどのようになっているのかを調査した。なお、日ごろポイントプログラムを利用している500人を選抜するために予備調査を実施したところ、92.0%の生活者が「利用している」と回答した。

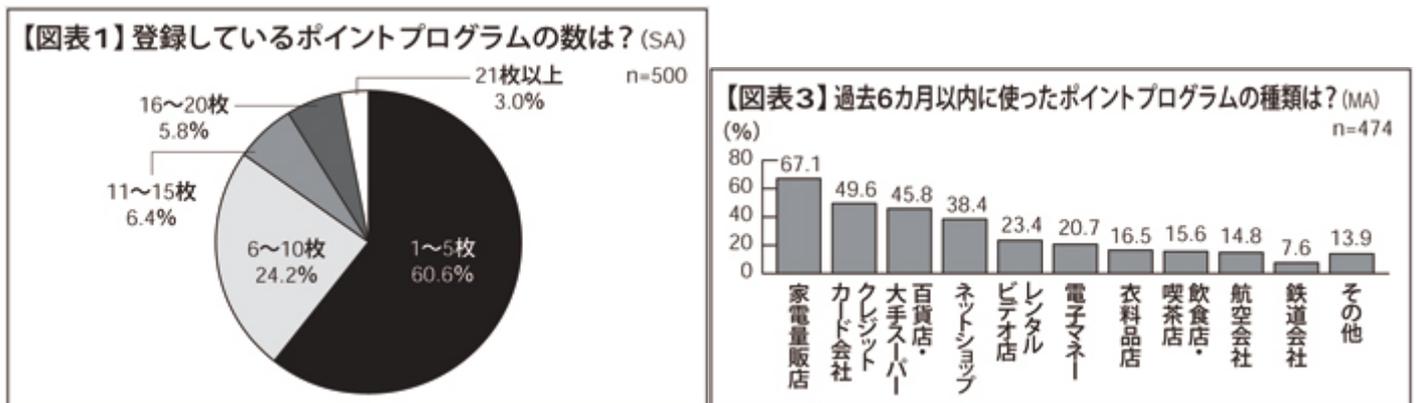
最も使われているのは家電量販店

最初に、現在登録しているポイントプログラム(カード)の数を尋ねた結果が図表1である。トップは60.6%を占めた「1~5枚」。以下「6~10枚」が24.2%で続き、10枚以内の回答が84.8%に達した。なお、一人当たりの平均は7.05枚。

次に、過去6カ月以内に使ったポイントプログラムの数を尋ねたところ、断トツの76.6%を占めたのが前問と同じく「1~5枚」であった(図表2)。「6~10枚」(15.6%)が次に続く構図も変わりはなく、この上2つで92.2%を占めている。こちらの一人当たりの平均は3.89枚である。

以上2つの設問から、登録しているにもかかわらず使われていないポイントプログラムがかなりの数に上ることが明らかになった。では、実際に使われているポイントはどんな種類なのかを尋ねた結果が図表3である。

唯一、過半数を占めたのが「家電量販店」(67.1%)であった。“ポイント還元祭”などと銘打って、時には20%を超えるポイントを付与するなど、やはり“ポイント”とくれば家電量販店というイメージが強いので順当なところか。また、高額な商品とその周辺機器など廉価な商品が、同一のフロアで展開されていることも利用を増加させているもよう。例えば、液晶テレビを買ったポイントで、接続ケーブルやDVDなどの記録メディアを手に入れるなど、その場で“お得感”を味わえる点が、利用者を増やしていると言えそうである。以下、「クレジットカード会社」が49.6%、「百貨店・大手スーパー」が45.8%でこれに続いた。・・・(以下続く)



同調査のさらなる情報は以下のサイトへ！

500人に聞く・第1回～第20回バックナンバーも満載！

「アイ・エム・プレス」Webサイトはこちら！

<http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

< 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957

URL：http://www.im-press.jp/

< 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / 販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

TEL / FAX / URL： 同上