

PRESS RELEASE

株式会社 アイ・エム・プレス
I. M. press, Inc
2012年11月26日



「【生活者に聞く!】ポイントサービスの利用状況について」

最もよく利用されている共通ポイントはTポイント。

いつもの店、たくさんの店で使えることが選ばれる秘訣。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』 Vol.199(2012年12月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』の連載「生活者に聞く!」（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：(株)ドウ・ハウス）において、ポイントサービスの利用状況について調査しました。同調査結果のダイジェストをお届けします。

<調査の概要>

調査期間：2012年10月23日(火)～25日(木)
調査方法：(株)ドウ・ハウス myアンケート
調査対象：20～60代の男女

サンプル数：1,000
調査主体：(株)アイ・エム・プレス
調査協力：(株)ドウ・ハウス

<調査結果紹介>

●85%弱が共通ポイントを利用

買い物をして貯めたポイントを、プレゼントと引き換えたり、割引に利用できたりするポイントサービス。近年は、複数店舗・施設で利用できる共通ポイントサービスなども登場しているが、生活者はこれをどのように利用しているのだろうか。

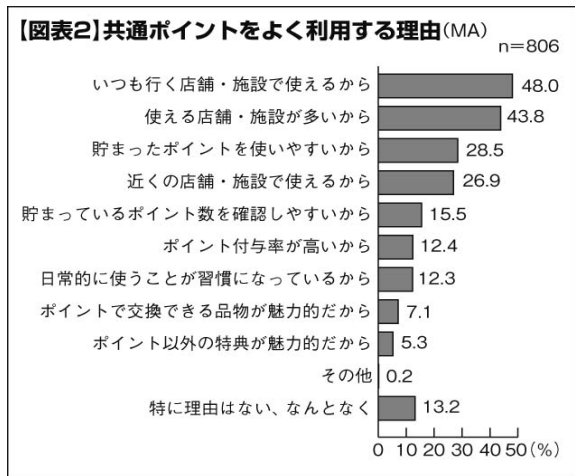
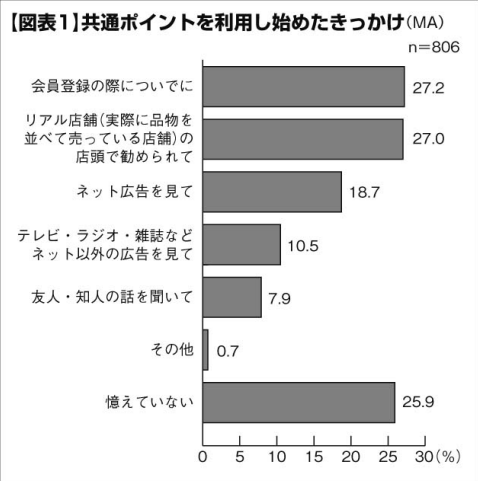
過去1年間になんらかのポイントサービスを利用した人は、回答者の95.4%。そのうちの84.5%が、共通ポイントを利用していた。過去1年間に最もよく利用した共通ポイントは、「Tポイント/Tカード」が37.0%でトップ。続いて「Ponta」(13.5%)、「Yahoo!ポイント」(12.8%)、「楽天Edy」(12.4%)、「WAON」(10.7%)、「PASMO、Suicaなどの交通系電子マネー」(7.9%)、「nanaco」(4.6%)、「その他の共通ポイント」(1.1%)の順だった。

最もよく利用している共通ポイントを利用し始めたきっかけは、「会員登録の際にすでに」が27.2%、「リアル店舗の店頭で勧められて」が27.0%で、その次に多いのが「憶えていない」の25.9%となっている（図表1）。

●特典の魅力よりも“いつもの店で使える”ことが重要

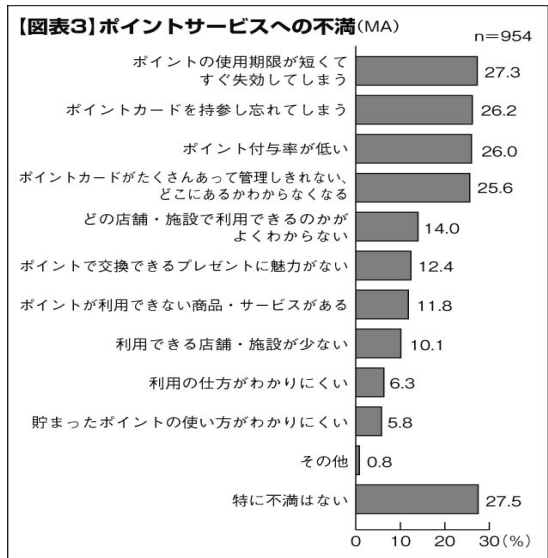
最もよく利用している共通ポイントの利用頻度については、「週1回程度」が24.8%、「週2回以上」が24.3%、「月2～3回程度」が22.8%、「月1回程度」が13.5%など。約半数が週に1回以上利用しているという結果である。

その共通ポイントをなぜよく利用しているかについて聞いたところ、「いつも行く店舗・施設で使えるから」が48.0%、「使える店舗・施設が多いから」が43.8%、「貯まったポイントを使いやすいから」が28.5%、「近くの店舗・施設で使えるから」が26.9%などとなっている（図表2）。



●ポイントがすぐ失効してしまうことに、3割弱が不満

一方、過去1年間に何らかのポイントを貯めたり使ったりした人にポイントサービスへの不満を聞いたところ、「特に不満はない」とした人が27.5%で最も多かったが、「ポイントの使用期限が短くてすぐ失効してしまう」(27.3%)、「ポイントカードを持参し忘れてしまう」(26.2%)、「ポイント付与率が低い」(26.0%)、「ポイントカードがたくさんあって管理しきれない、どこにあるかわからなくなる」(25.6%)などといった回答があった(図表3)。



また、ポイントを上手に利用していると思うかどうかを5段階で自己評価してもらったところ、「どちらとも言えない」が37.3%で最も多く、次に「まあまあ上手に利用している」が34.2%、「あまり上手に利用していない」が17.3%、「上手に利用している」が6.8%、「まったく上手に利用していない」が4.4%という結果となった。

この調査結果の詳細は、2012年11月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol.199（2012年12月号）誌上に掲載しています。

月刊『アイ・エム・プレス』Vol.199の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

**さらに、「アイ・エム・プレス」Webサイトから
全設問の調査結果をお申し込みいただけます（無料）。**
<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.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2-14-14 ユニテビル6F

<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 / edit@im-press.jp までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>