

## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する問い合わせ

<https://tsite.jp/fs/contact/index.pl>



### 【顧客離反の抑制】季節商品の注文でVポイント3倍クーポン発券 ▷来店頻度が上がり、注文数もUPした、寿司店の事例



お客様の購買傾向やニーズを把握したうえで販促やキャンペーンを検討することは、より効果的な顧客アプローチが行え、売上や顧客満足度のUPにも繋がりがやすくなります。

業種： 和食/和食レストラン

区分： 事例

どのようなお客様がご来店され、どのような商品購入をされているのか。自店顧客を理解し課題やニーズを把握をしたうえで販促やキャンペーンを検討することは、効果的な顧客アプローチに有効です。

今回はお客様に実施したメニューに関するアンケートの結果を元に、顧客離反の理由を分析。既存顧客に次回使える「季節商品の注文でVポイントが3倍貯まる」レシートクーポンを発券した結果、来店頻度が上がり、顧客離反の抑制にも繋がられた、寿司店のポイント活用事例をご紹介します。

Ⅰ 目的 ・キッカケは顧客アンケートによる商品分析

Ⅰ 施策 ・「季節商品の注文でVポイントが3倍貯まる」クーポンを発券

Ⅰ 効果 ・季節商品の注文が増え、来店率もUP！

## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する問い合わせ

<https://tsite.jp/fs/contact/index.pl>

## 【顧客離反の抑制】季節商品の注文でVポイント3倍クーポン発券 ▷来店頻度が上がり、注文数もUPした、寿司店の事例

### (目的) キッカケは顧客アンケートによる商品分析

この寿司店では自店で運用されているSNSアカウントを使い、お客様にメニュー利用に関するアンケートを実施されました。

お客様のリアルな声を店舗運営や商品開発、販促やキャンペーンに反映することで、顧客満足度がUPしてよりよいお店作りが行えます。

このアンケートの回答より、過去を含めた優良顧客の注文商品の傾向を確認した結果、離反顧客ほど定番商品の注文が中心であることが分かりました。

これは、お客様が同じメニューばかりを注文されるため、お店の飽きから顧客離反に繋がったのではないかと考えました。

そこで、既存顧客に定番商品以外のメニューを注文していただけるような内容の販促を検討されました。



## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する問い合わせ

<https://tsite.jp/fs/contact/index.pl>



### 【顧客離反の抑制】季節商品の注文でVポイント3倍クーポン発券 ▷来店頻度が上がり、注文数もUPした、寿司店の事例

(施策) 「**季節商品の注文でVポイントが3倍貯まる**」クーポンを発券

このお店ではレシートクーポンを活用して、既存顧客へ次回使える「季節商品の注文でVポイントが3倍貯まる」クーポンを3ヶ月間発券しました。

Vポイントにご加盟いただくと、ポイントを付与する端末からお客様へレシートクーポンの発券が行えます。  
※レシート代、お客様へのポイント代金は店舗負担です。

このクーポンの内容は**お店が選んでカスタマイズ**することができ、特典や券面デザイン、お客様の来店回数などで発券条件を選択することが可能です。

Vポイントを「3倍」とした理由は、この寿司店では過去にさまざまな内容の販促を実施し、その都度効果検証を繰り返し行われてきました。

その経験や実績から、自店顧客にはどのくらいの特典が最適で魅力的で再来店に繋がるかという観点も踏まえた特典の内容にされました。



## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する問い合わせ

<https://tsite.jp/fs/contact/index.pl>

## 【顧客離反の抑制】季節商品の注文でVポイント3倍クーポン発券 ▷来店頻度が上がり、注文数もUPした、寿司店の事例

(効果) 季節商品の注文が増えて、**来店率もUP!**

既存顧客に、次回使える「季節商品の注文でVポイントが3倍貯まる」クーポン発券を行った結果、実施前後で**季節商品の注文**が増えました。

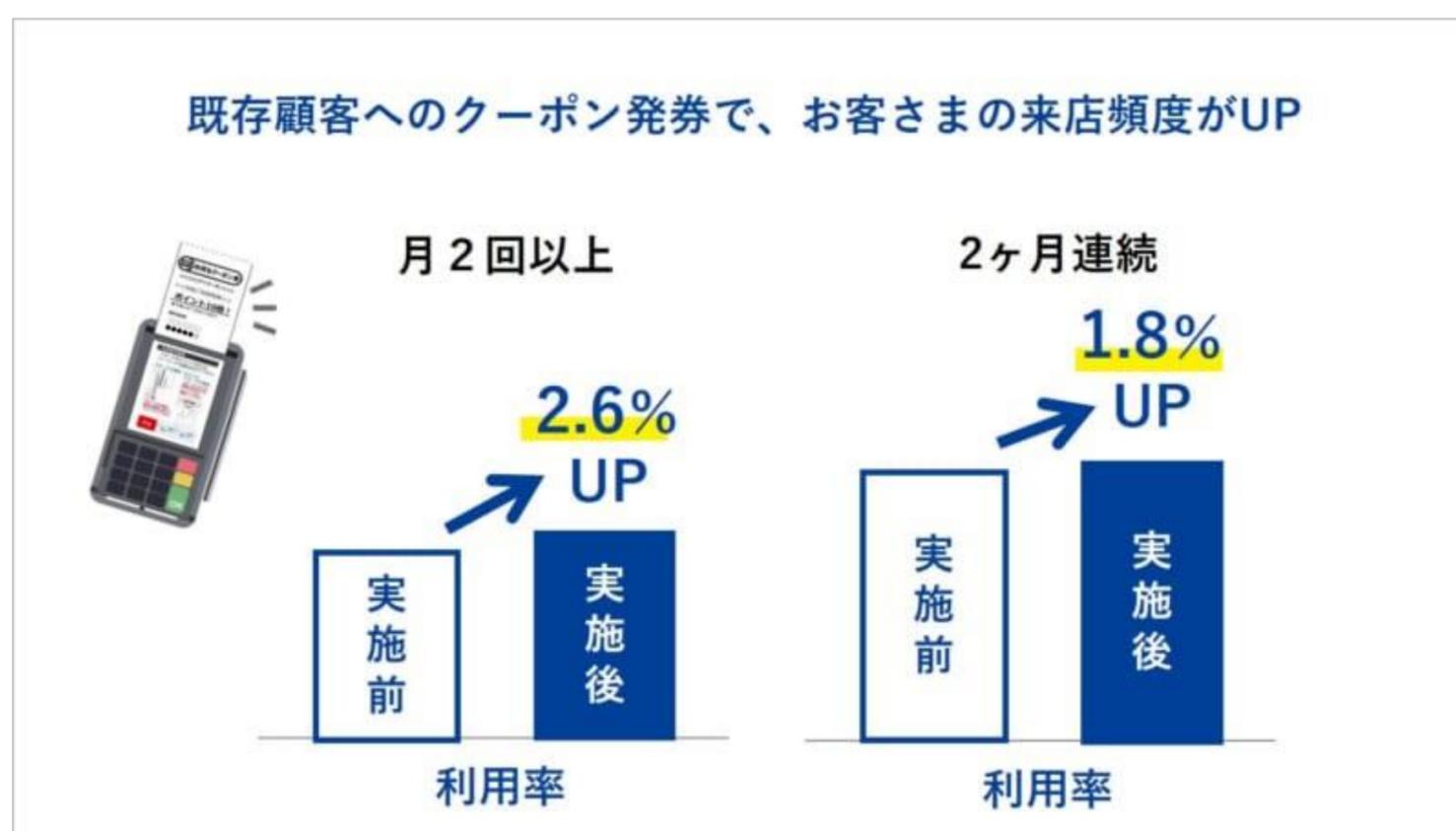
今回のクーポン販促を通じて、お客様に**新しい発見**をしていただくことができた結果だと思えます。

また、

- ・月2回以上の来店したお客様の割合が**2.6%UP**
- ・2ヶ月連続で来店したお客様の割合が**1.8%UP**

しました。

そして、既存顧客の離反が抑制されたこともVポイントレポートからも確認できました。



## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する問い合わせ

<https://tsite.jp/fs/contact/index.pl>

## 【顧客離反の抑制】季節商品の注文でVポイント3倍クーポン発券 ▷来店頻度が上がり、注文数もUPした、寿司店の事例

(まとめ) 自店顧客の把握で、**効果的な顧客アプローチ**が可能

今回ご紹介した寿司店では、顧客アンケートの結果をもとに購買傾向を分析し、**既存顧客の離反抑制**を目的としたクーポン発券を3ヶ月間行った結果、季節商品の注文数が増え、お客様の**利用率がUP**しました。

課題であった同じ商品ばかりを注文されることでの**既存顧客の離反抑制**にも繋がられました。

顧客離反の抑制により、**常連客**になっていただきやすく、結果**お店のファン**になっていただける可能性も高まります。

今回のように販促後に分析レポートを確認してお客さまの利用動向を確認したり検証を行うことで、より**効果的な顧客アプローチ**に繋がりやすくなり**売上や顧客満足度のUP**にも繋がっていただきやすくなります。

今回ご紹介したクーポン販促や分析レポート活用のお取り組みなど、ご興味を持たれた店舗さまは是非お気軽にVポイント本部（CCCMKホールディングス）までご連絡ください。

