

ポイント会員顧客 ロイヤリティ向上

HITACHI
Inspire the Next

会員管理、ポイント管理を提供するソリューション。会員の属性、ポイントの取引データを蓄積し、会員分析、ポイントの取引から顧客の行動分析を提供

お客さまの課題

- ・ CRM としてポイントサービスを導入。顧客の離反率を下げ、売上を向上する施策を実施
- ・ 差別化が難しい分野であり、顧客の行動を把握し、マーケティング施策に活かす必要あり

データ価値化の流れ

データ収集

- ・ ポイントの付与、利用をする端末（POS、KIOSKなど）からの取引データ
- ・ 購買情報、サービスの利用状況、会員サイトの利用状況
- ・ Web 等より登録された会員情報

データ分析

- ・ ポイント会員顧客ロイヤリティ向上に繋がるデータ分析ノウハウを蓄積
- ・ 上記分析ノウハウを基に、汎用データ分析サービスとして下記機能を提供
 - ダッシュボード機能の提供により、会員推移、店舗毎の取引状況など、現状把握が可能
 - デシル分析やRFM分析など基本的なメニューを用意し、マーケティングを支援

データ価値創出

ポイント会員顧客離反率の低下や休眠顧客の活性化などに繋がる顧客ロイヤリティ向上施策を導き、ポイント会員顧客からの収益向上を実現

本ユースケースを提供するソリューション・製品

- ・ [ポイント管理ソリューション「PointInfinity」](#) (株)日立ソリューションズ

導入実績のある業種

- ・ [ぐるなび様](#)

その他、小売業、サービス業、金融業、運輸業、電気・ガス、情報通信業 等の様々な業種・業態のお客様