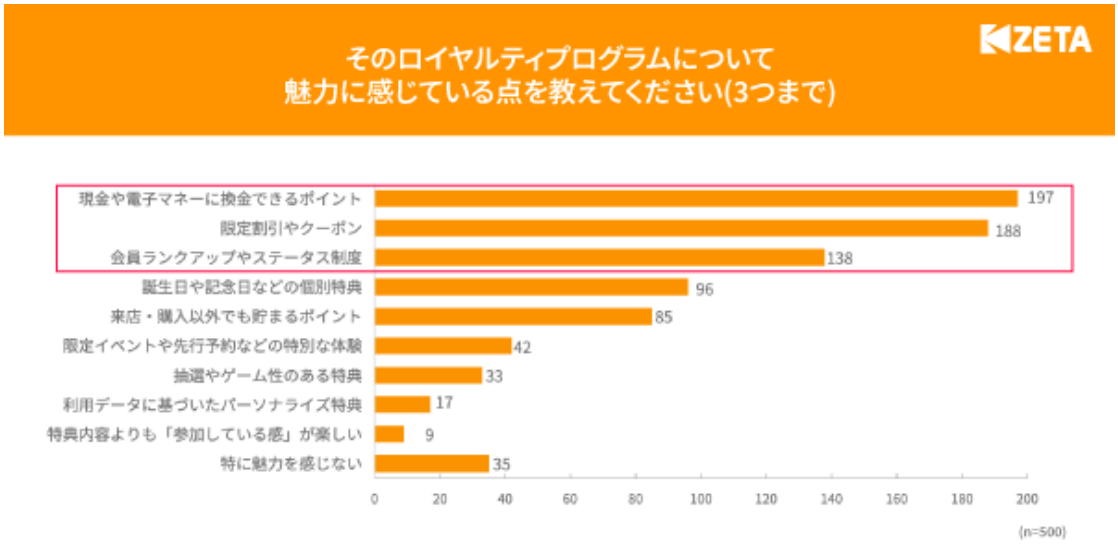
2025 年 8 月 26 日

報道関係者各位

【ロイヤルティプログラムに関する調査】
世代・ジャンルごとで重視ポイントが明らかに

CX 向上生成 AI ソリューション「ZETA CX シリーズ」を提供し、顧客体験価値の向上を支援する ZETA 株式会社(本社：東京都世田谷区、以下 ZETA)は、2025 年 7 月に日本全国の 20 歳～59 歳の男女 500 名を対象に「ロイヤルティプログラム」に関するアンケート調査を実施いたしました。

【魅力を感じている点に関する調査結果】

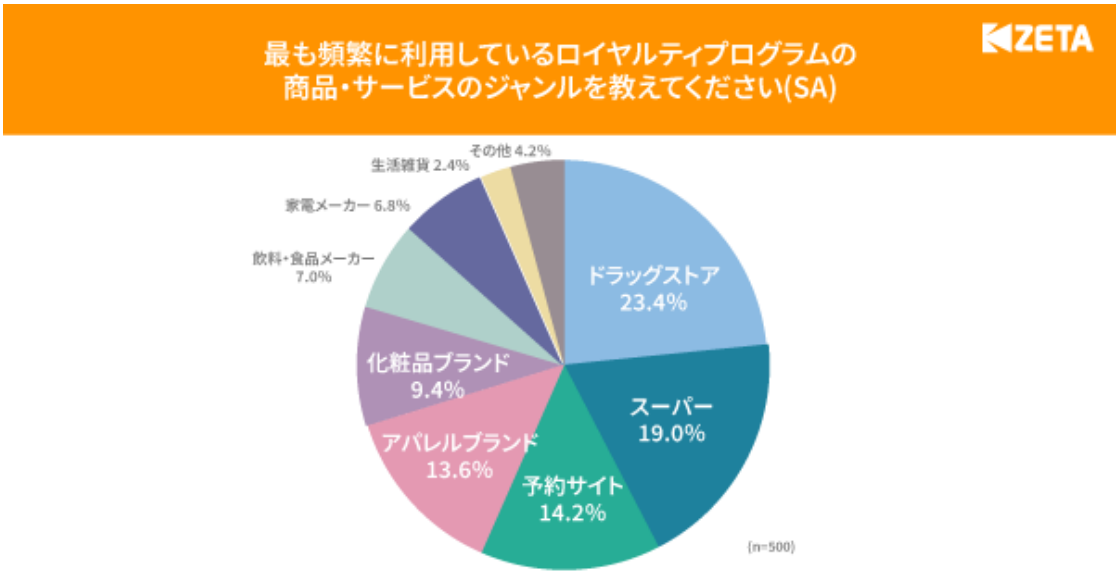


「現金や電子マネーに換金できるポイント」が最多で、次いで「限定割引やクーポン」「会員ランクアップやステータス制度」と続きました。
ロイヤルティプログラムに対して“お得さ”を魅力として捉えている人が多いことがわかりました。

2025 年 8 月 26 日

報道関係者各位

【利用頻度の高いジャンルに関する調査結果】



ドラッグストアが 23.4%と最多となり、次いでスーパー・予約サイト・アパレルブランドが続きました。

日常生活に密着した業態に加えて嗜好性の高い分野も上位に入り、ロイヤルティプログラムが“お得さ”だけでなく “ブランドを選ぶ理由”としても浸透していることがわかりました。

【よく利用する理由に関する調査結果】

	20代 (n=96)	30代 (n=103)	40代 (n=99)	50代 (n=91)
1位	ポイントが貯まりやすいから (32.3%)	ポイントが貯まりやすいから (40.8%)	ポイントが貯まりやすいから (40.4%)	ポイントが貯まりやすいから (45.1%)
2位	会員ランクによる特別待遇があるから(20.8%)	クーポンや割引が魅力的だから(24.3%)	クーポンや割引が魅力的だから(21.2%)	クーポンや割引が魅力的だから(26.4%)
3位	アプリやサイト・企業に愛着があるから(14.6%)	会員ランクによる特別待遇があるから(16.5%)	会員ランクによる特別待遇があるから(17.2%)	会員ランクによる特別待遇があるから(7.7%)
4位	クーポンや割引が魅力的だから(12.5%)	自分の好みに合った提案があるから(4.9%)	自分の好みに合った提案があるから(4.0%)	習慣化しているから(6.6%)
5位	定期的に特典やイベントがあるから(6.3%)	アプリやサイト・企業に愛着があるから(4.9%)	アプリやサイト・企業に愛着があるから(4.0%)	自分の好みに合った提案があるから 定期的に特典やイベントがあるから (3.3%)

「ポイントが貯まりやすいから」が全世代共通で 1 位となりました。

また、20 代はお得感に加えて待遇や愛着といった感情的価値も重視する一方で、50 代は実利的なお得感を重視する傾向が見られました。

2025 年 8 月 26 日

報道関係者各位

このたびのアンケートでは、設問を掛け合わせた多角的な調査も実施しました。その結果、ロイヤルティプログラムで重視されるポイントはジャンルやターゲット層によって異なることに加え、ロイヤルティプログラムの有無に関わらずサイトの利便性や愛着の高さがユーザーの継続利用に影響を及ぼす可能性があることが示唆されました。

◆アンケートの調査内容はこちらからダウンロードできます。(所要時間：1 分程度)

https://zeta.inc/download/research

ZETA は AI などを活用したデータ解析の強みを活かし、今後もユーザーおよび EC サイト運営企業に有益なサービスを提供してまいります。

【公式 SNS】

X アカウント

[https://twitter.com/zeta_cx]

Facebook アカウント

[https://www.facebook.com/zetacom]

【CX 向上生成 AI ソリューション ZETA CX シリーズ】

EC 商品検索・サイト内検索エンジン ZETA SEARCH

[https://zeta.inc/cx/products/zs]

リテールメディア広告エンジン ZETA AD

[https://zeta.inc/cx/products/za]

生成 AI 検索最適化サービス ZETA GEO

[https://zeta.inc/cx/products/zg]

ハッシュタグ活用エンジン ZETA HASHTAG

[https://zeta.inc/cx/products/zh]

レビュー・口コミ・Q&A エンジン ZETA VOICE

[https://zeta.inc/cx/products/zv]

ロイヤルティ向上エンジン ZETA ENGAGEMENT

[https://zeta.inc/cx/products/ze]

EC キュレーションエンジン ZETA BASKET

[https://zeta.inc/cx/products/zb]

OMO・DX ソリューション ZETA CLICK

[https://zeta.inc/cx/products/zc]

レコメンドエンジン ZETA RECOMMEND

[https://zeta.inc/cx/products/zr]

予測・パーソナライズソリューション ZETA DMP

[https://zeta.inc/cx/products/zd]

2025 年 8 月 26 日

報道関係者各位

【問合せ先】

製品に関するお問合せ：info@zeta.inc
IR に関するお問合せ　：ir@zeta.inc

==========

■ ZETA 株式会社　https://zeta.inc

所在地　：154-0024 東京都世田谷区三軒茶屋 2-11-22 サンタワーズセンタービル 17F
設立　　：2005 年 8 月
資本金　：96 百万円(2024 年 10 月 1 日時点)
代表者　：山崎　徳之
事業内容：CX 向上生成 AI ソリューションの開発・販売

==========