

2023年4月5日

ADK マーケティング・ソリューションズ、
CX を支援するコンサルティング・ユニット alphabox においてレポートを発表
～車のサブスクリプションサービスにおける CX 向上～

株式会社 ADK マーケティング・ソリューションズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:大山 俊哉、以下「ADK MS」)は、日本アイ・ビー・エム株式会社との共同事業である CX コンサルティング・ユニット ‘alphabox’ において、ADK MS 独自の調査手法 (Customer Equity Valuator/顧客資本測定プログラム)^{※1} を活用した「車のサブスクリプションサービス^{※2} (以下「車のサブスク」)における CX 向上」レポートを発表しました。

alphabox

本調査では車の定額制サービス(サブスク/リース)において、生活者とのどのような接点が購買に影響しているか、更にどのような体験がサービス推奨者(ファン)を生み出す要因となっているかをコミュニケーション接点から実サービスまでの一貫した体験(=フルファネル)の中で明らかにしました。また、車の定額制サービスにおける背景として、以下 2 点を補足します。

- ・本調査のスクリーニングにおいて「2 年以内に新車を入手した人のうち車の定額制サービスを利用している人」をサンプルとしたが、定額サービスを利用しているのは、新車を入手した人の 5.8%とわずか。
- ・車の定額サービス利用者は、若年層が相対的には高いが、実数としてはミドル・シニア層が多い。

<サマリー>

1. 「入口型」と「出口型」。2 つのビジネス戦略が浮き彫りに。
2. シンプルなはずの「車の定額制サービス」。不満を生む要因にも。
3. 販売店への来訪は不安解消のための「答え合わせ」。営業スタッフの役割が重要に。

また、今回のレポートから見てきた車のサブスクにおける CX 向上においては、alphabox HP にてより詳細なレポートを公開しております。

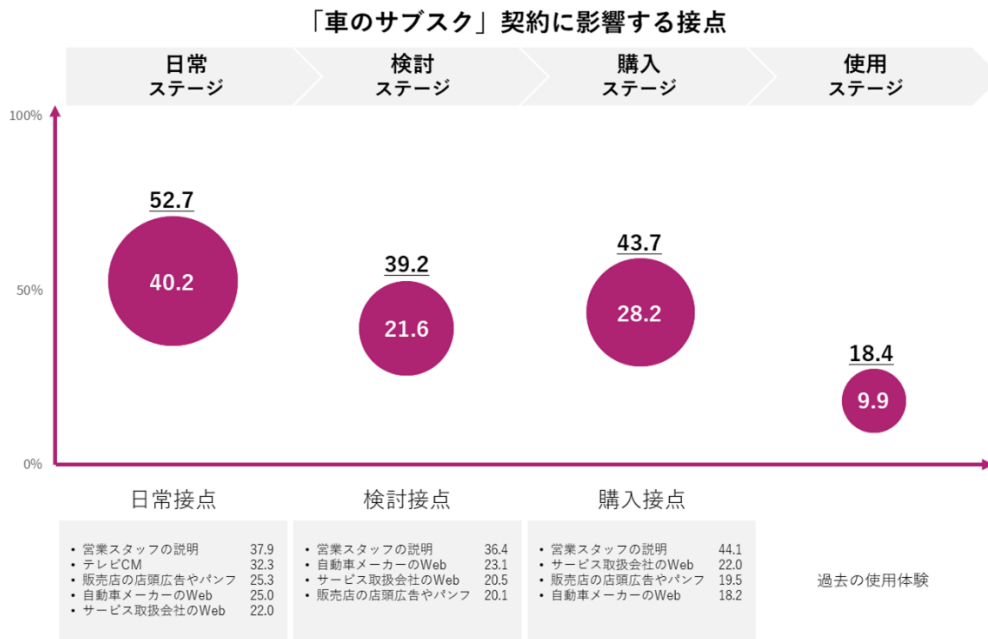
URL: https://alpha-box.jp/topics/subscription_car/

本調査の詳細については、当社 alphabox 担当までお問合せください。

—主な調査結果—

① 「入口型」と「出口型」、2つのビジネス戦略

車の定額制サービスの契約決定に影響している接点を探る調査から、2つのビジネス戦略が明らかになりました。一つは TVCM を始めとした様々な広告媒体で「サブスク」を認知させ、契約に至るまでのジャーニーにおいて、早い段階で指名買いの創出を狙う「入口型」。もう一つは契約時の説明段階で支払いの選択肢として提示し、利用者のニーズに応え成約を高める「出口型」です。車ビジネス全体で様々なサービスがある中、生活者にとって“サブスク”の役割をどう定義していくかが戦略上重要なポイントです。

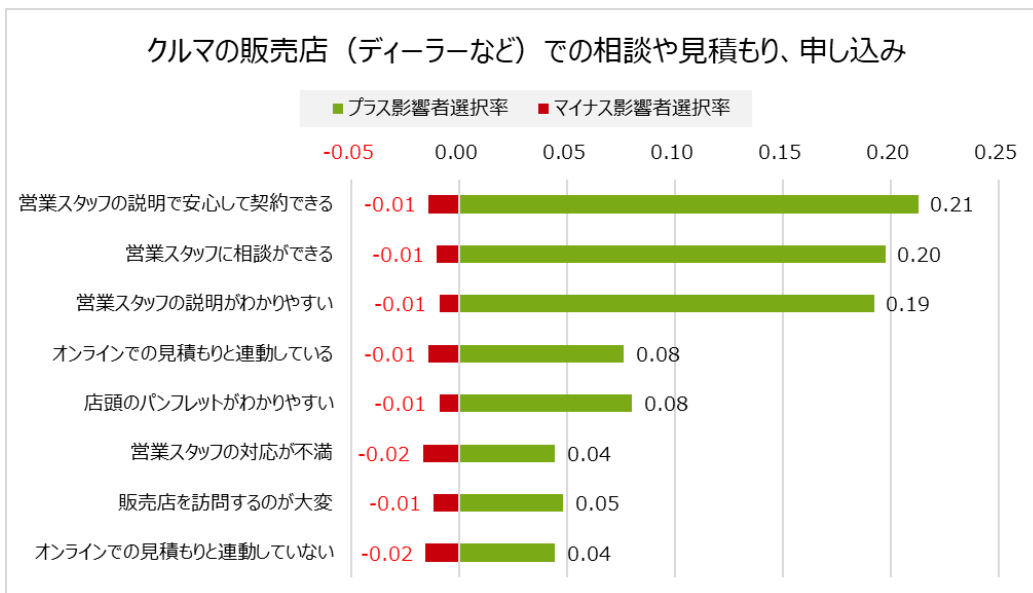


② シンプルなはずの「車の定額制サービス」。不満を生む要因にも

車の定額制サービスにおいて、「価格や支払いに関する体験」は上手くいけばサービスに対する満足度を高めるが、失敗すれば不満をも多く生み出してしまふ二面性があることがわかりました。原因は生活者の購入経験の有無や情報リテラシーの高低にあると考えられます。車のサブスクの料金体系は一見シンプルに感じられますが、そこには車両代のほか、重量税や保険、車検などの諸経費も含まれるなど実際は複雑になり、車の料金体系に対する予備知識がない生活者にとっては、理解を促進させる CX 設計が重要です。



③ 販売店への来訪は不安解消のための「答え合わせ」、営業スタッフの役割が重要に
 実際は複雑な車のサブスクの料金体系により、生活者はオンライン上での情報を収集する際に情報一つ一つに対し「自己解釈」や「取捨選択」を迫られています。リテラシーの十分でない生活者にとっては自分の判断が「本当に正しいのか？」という不安が常に付きまといまいます。本調査では満足度に影響する要因として、「価格や支払い」の次に「販売店での相談や見積り、申し込み」の体験が挙げられることが明らかになりました。販売店の営業スタッフは不安解消のための「答え合わせ」の役割を担っております。企業側としては、来訪者の期待する「答え合わせ」に寄り添うことが重要です。



alphabox では、これからも CX に関する調査を継続して実施するとともに、生活者の行動・意識変化に向き合い、最適な顧客体験の実現に向けたお客様企業の変革支援を推進してまいります。

※1 Customer Equity Valuator(顧客資本測定)プログラム

見込客の獲得から顧客のファン化までのプロセスで、顧客行動を促進する体験把握のための調査プログラム、EXPM 調査と顧客体験調査からなる。

※2 車のサブスクリプションサービス

様々な費用が含まれた定額の料金で車を一定期間利用できるシステムで、費用面やメンテナンス面でのメリットがある。本調査ではサブスクとリース両方を指す

—調査概要—

目的:車の定額制(サブスク/リース)サービスにおいて、生活者のどのような接点が購買に影響しているか、さらにはどのような体験がサービス推奨者(ファン)を生み出す要因となっているか。コミュニケーション接点から実サービスまでの地続きの体験(=フルファネル)の中で明らかにする

調査対象:20歳~69歳男女

サンプル数:合計 533 サンプル

1. 過去2年以内に新車を購入した人で、「定額制サービス(サブスク・リース)」を個人利用として契約・利用している人

2. 主要10ブランド利用者

調査方法:インターネット調査

調査時期:2022年12月9日(金)-13日(火)

調査委託先:株式会社インテージ

<alphabox>

alphabox は、マーケティングの ADK MS と IBM のコンサルティング・デジタルエージェンシー IBM iX がノウハウを結集したカスタマー・エクスペリエンス(CX)コンサルティング・ユニットです。「DXを通じて、CXを実現する。」というミッションのもと、戦略コンサルティング・デザイン・ソリューション・グロースに至る End-to-End のサービス提供によりお客様企業のマーケティングの高度化を支援してまいります。

・ウェブサイト <https://alpha-box.jp/>

<株式会社ADKマーケティング・ソリューションズ 会社概要>

マーケティング領域全般における統合的なソリューションをフルファネルで提供。2021年に始動した事業ブランド「ADK CONNECT」がフラッグシップとなり牽引するデジタル&データドリブン・マーケティング領域では、専門性の高いスペシャリストが組織横断で集結し、クライアントのビジネス成果に貢献する「価値ある顧客体験」をご提案します。

・ADK MS ウェブサイト <https://www.adkms.jp/>

・「ADK CONNECT」について <https://www.adkms.jp/adk-connect/>

本件に関する問合せ先

株式会社ADK マーケティング・ソリューションズ

alphabox 水俣 e-mail: info@alpha-box.jp

ビジネス戦略局 PR グループ 根岸/伊藤 e-mail: mspr@adk.jp