

2024年5月21日

1 to1 インタビューによる顧客ニーズ調査を実施 ～ニッチマーケティングによる新たな旅行スタイルを探る～

東武トップツアーズ株式会社（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：百木田康二）は、当社の Web 商品を定期的にご利用いただいているお客さまへの個別インタビューを実施し、個々の商品選定に至る背景やニーズ、今後当社に求めることなどを中心に、従来の視点にとらわれない形での調査を実施しましたので、その概要についてご報告いたします。

Web 商品に関するマーケティングや商品造成については、従来、特定の顧客やニーズに注目しないマスマーケティングで対応してきましたが、多様化する顧客ニーズへの対応が求められる現状や、マーケティングのトレンドとしても 1 to 1 形式が主流となってきたことも踏まえ、今回の調査の実施に至ったものです。Web 販売の特性上、直接お客様と接することがないため、リアルインタビューで実施することでお客様像をより具現化し、当社の強みだけでなく改善点についてもご意見をいただきました。

当社は、今後の調査結果も踏まえ、自社の強みはどこにあり、それをどのように活かせば個々の顧客ニーズに応えることができるのかを課題として、様々な取組みを展開してまいります。

インタビュー調査概要について

◆実施期間

2024年3月12日(火)～5月10日(金)

◆対象者

当社の Web 商品を、一定回数・間隔でご利用いただいているお客さまより、ご本人様の了解をいただいた 10 名様を対象

◆インタビュー形式

対面によるリアルインタビュー/約 60 分

◆主な質問内容

- ・当社や商品を知ったきっかけ
- ・初回の購入から継続購入に至った理由・考え
- ・旅行商品の比較、検討方法
- ・Web サイトの使い勝手や改善を求めるポイントについて
- ・各種キャンペーンやポイントの使い方について
- ・その他当社へのご要望について、等々

以上

報道関係の方からのお問合せ

東武トップツアーズ株式会社 経営戦略部 広報担当 TEL:03-3622-6215

<https://www.tobutoptours.co.jp/>
TOBU TOP TOURS CO.,LTD.