

コロナ禍の販促は広告から紹介へ！ マーケティングデザインが紹介に関するアンケート調査を実施 ～1人の顧客から0.67人の顧客が生まれる過程を分析～

地域密着型店舗ビジネスの集客支援から企業のマーケティング支援まで手掛ける株式会社マーケティングデザイン（本社：大阪府大阪市、以下「マーケティングデザイン」）は、商品・サービスを「紹介した人」「紹介された人」に対して、アンケート調査を実施いたしました。調査の結果「紹介したことがある」「紹介されたことがある」と答えた人は共に約3割となり、紹介した人数は平均して約3.6人、紹介された商品を購入した人の割合は約63%と、紹介が商品・サービスの販促に有効であることが明らかとなりました。本調査では性別・年代別・未婚・子供の有無など、各ステータス毎に紹介に対する反応を分析し、さらに「紹介した理由・しなかった理由」から紹介を引き起こすためのポイントを考察いたしました。

※本リリースに含まれる調査結果をご掲載いただく際は、必ず「マーケティングデザイン調べ」と明記してください。

※その他、全調査内容は『マーケティングデザイン「紹介・口コミによるプロモーション活動を成功させるためのポイント」』として <https://www.kuchi-co.com/download/1300/> より個人情報を登録のうえ、閲覧出来ます。

調査概要

目的：紹介・口コミによるプロモーション活動を成功させるために、紹介に至るプロセスや購入するきっかけを把握するための情報源の抽出

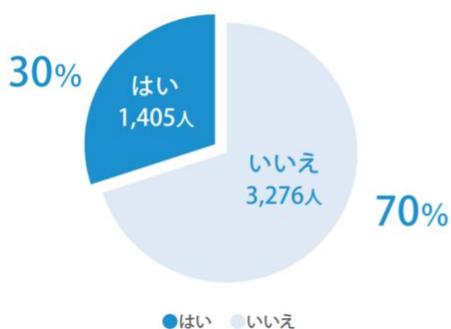
回答方法：Webアンケート調査

実施期間：2020年7月20日（月）～2020年7月22日（水）

回答者数：紹介した経験について調査 4,681人／紹介された経験について調査 2,372人

調査サマリー

紹介した経験



紹介された経験



【紹介したことがある人について】

- 紹介したことがあるのは全体の約30%。男女差は少なく、20～30代の若い世代が多い。
- 1人あたり約3.6人に紹介している。紹介人数は男性の方が多い。世代毎では30代と60代が多い。
- 紹介した理由では「紹介した相手の助けになると思った」「商品・サービスに好感を持ち誰かに伝えたいと思った」の二つが多く、75%近くの人が理由に挙げている。
- 紹介しなかった理由については「紹介するのが面倒」という理由が最も多く6割に該当する。次いで「紹介する相手がない」で約41%、「どう紹介すればいいか不明」が約40%。
- 最も重要視している情報源は「友人・家族」である。次に重要視されているのは、40代以下の場合「検索」、50代以上では「テレビ」になる。また60代以上では「新聞」の割合も多くなり、

20代になるとSNS（Twitter&Instagram）の割合が多くなる。

【紹介されたことがある人について】

- 紹介されたことがあるのは全体の約30%。男女差は少なく、20~30代の若い世代が多い。
- 紹介された人のうち、実際に購入に至ったのは63%。20代と50代に多い。また「子供なし」「未婚」の方が多い。
- 購入した理由について「商品・サービスに好感を持った」が約85%で最も多い。次いで「価格・価値に納得したから」が約83%。
- 「購入前から商品を知っていた」の割合は約4割。半数以上が紹介されるまで商品が知らなかった。
- 購入までの期間について、約8割の人が1週間以内に決断を下している。男女で比較すると「女性」の方が購入までの日数が短い。また「子供なし」「未婚」の方が日数が短い。

ユーザー1人あたり0.67人の新規ユーザー

$$0.3 \times 3.57 \times 0.63 = 0.67人$$

紹介をした人 / された人の割合は30%前後であり、さらに1人あたり3.57人程紹介が起きており、紹介された人の63%が購入に至っています。これは既存ユーザー1人あたりから0.67人の新規ユーザーが生まれる計算です。

紹介する理由としては「紹介した相手の助けになると思った」「商品・サービスに好感を持った」という理由が最も多く、購入する側も「商品・サービスに好感を持った」「価値に満足した」という理由が多くあります。

何よりも自社の商品・サービスが合うと感じた人に積極的に紹介してもらえるように呼びかけることが大切です。紹介しない理由については「紹介が面倒」という理由が一番多くみられました。「どう紹介すればいいか不明」という理由も多くみられ、紹介が発生するチャンスを逃しているケースがあることが伺えます。「紹介するきっかけづくり」と「紹介しやすい仕組み」を整えることが大切です。紹介から購入までの検討期間は長くても2週間~1ヶ月程度です。閑散期や短期間のみ紹介キャンペーンを行うのではなく、お客様にとって“いつ紹介しても常に紹介キャンペーンが適応される”という環境を整えることが成功の秘訣と言えるでしょう。

【株式会社マーケティングデザインについて】

マーケティングデザインは、地域密着型店舗ビジネスの集客支援から企業のマーケティング支援やDX推進などのサービス事業を展開しております。また、リファラル・紹介マーケティングアプリ「KUCHICO PREMIUM(クチコプレミアム)」をSaaS型で販売及び開発を手掛けております。詳細は以下Webサイトをご覧ください。

- 紹介マーケティングアプリ「KUCHICO PREMIUM」 <https://www.kuchi-co.com>
- 店舗ビジネスの集客支援サービス <https://www.goodsalespromotion.jp>
- 企業のマーケティング・DX推進支援サービス <https://www.mk-design.co.jp>

お問い合わせ : 株式会社マーケティングデザイン 担当: マーケティング・広報 三宅 (みやけ)
TEL: 050-1746-0155 Mail: info@mk-design.co.jp