

## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



### 【顧客満足度UP】お会計時に「Vポイントご利用のトーク」実施 ▷全店平均のポイント利用数が付与数の3倍超！（物販チェーン店の事例）



お会計の際に「Vポイントご利用のトーク」を行うことで、お客さまはお買い物をお得に楽しんでいただくことができ、お店側はポイント利用による顧客満足度UPやコストの効率化にも繋がります。

業種： 物販チェーン店（物販業）

区分： 事例

Vポイントは、CCCMKホールディングス株式会社が運営するポイントプログラムです。2024年4月まではTポイントという名称でしたが、SMBCグループのVポイントと統合して、新たな共通ポイントである「Vポイント」に生まれ変わりました。お客さまがお買い物や決済で貯めたポイントは、1ポイント＝1円分として、Vポイント提携店でお買い物の際にお使いいただけます。

今回は、お会計時にお客さまへ「Vポイントご利用のトーク」を徹底して実施され、ポイント利用数が付与数の3倍を上回る、物販チェーン店のポイント活用事例をご紹介します。

Ⅰ（目的）[Vポイント導入による客数UP](#)

Ⅰ（施策）[お会計時にお客さまへ「Vポイントご利用のトーク」を全店で実施](#)

Ⅰ（効果）[導入以降、毎月のポイント利用数が付与数の3倍超！（全店平均）](#)

Ⅰ（まとめ）[Vポイントの利用促進による顧客満足度UP](#)

## ポイント活用事例 - C A S E S T U D Y -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



### 【顧客満足度UP】お会計時に「Vポイントご利用のトーク」実施 ▶全店平均のポイント利用数が付与数の3倍超！（物販チェーン店の事例）

#### （目的）Vポイント導入による客数UP

今回ご紹介するのは、約50店舗を運営される物販チェーン店です。

このチェーン店では、**客数UPのために**共通ポイントであるVポイントを全店で導入されました。

貯まったVポイントは、1ポイント=1円分として、Vポイント提携先のお店でご利用が可能です。

また、お客さまが他店で貯めたVポイントも自店でのご利用が可能ですので、**Vポイントにご加盟されたその日から、お客さまにVポイントを自店でご利用いただくことができます。**



## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



### 【顧客満足度UP】お会計時に「Vポイントご利用のトーク」実施 ▷全店平均のポイント利用数が付与数の3倍超！（物販チェーン店の事例）

Vポイントは、提携先でのお買い物で貯まる「ショッピングポイント」に加えて、三井住友カードでのお買い物をした際の「決済ポイント」がダブルで貯まるため、ポイントが貯まりやすいことも選ばれやすい特徴のひとつです。

※ショッピングポイントを貯める・使うには、Tカード または モバイルVカードの提示が必要です。



## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



### 【顧客満足度UP】お会計時に「Vポイントご利用のトーク」実施 ▷全店平均のポイント利用数が付与数の3倍超！（物販チェーン店の事例）

#### （施策）お会計時にお客さまへの「Vポイントご利用のトーク」を全店で実施

このチェーン店では、Vポイントを導入された当初より全店（約50店舗）で、お会計時に全てのお客さまへの「Vポイントご利用のトーク」の徹底に取り組まれています。

特別に難しい説明やトークをされているというわけではなく、お会計の際に必ず、全てのお客さまへの「Vポイントはご利用されますか？」といったお声がけができるような、接客の工夫をされています。

◇レジ横POPの設置：お客さまに「Vポイントが貯まるお店」だと分かっていただきやすいように、レジ横にお客さま向けのPOPを設置され、スムーズにトークや接客ができるような工夫をされています。

◇事前の動画視聴（端末操作など）：Vポイント導入の約1週間前には、Vポイントのオペレーション動画の視聴などをされ、導入開始の当日から自信をもってお客さまへのトークが行える準備をしていただきました。



## ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



### 【顧客満足度UP】お会計時に「Vポイントご利用のトーク」実施 ▷全店平均のポイント利用数が付与数の3倍超！（物販チェーン店の事例）

（効果）導入以降、毎月のポイント利用数が付与数の3倍超！（全店平均）

お会計の際に、全てのお客様へ「Vポイントご利用のトーク」を全店で徹底して取り組まれた結果、導入開始初月から、Vポイントの利用数が付与数の3倍を超える実績を継続して出されています。（約50店舗、毎月の平均）

お客様への「付与ポイント」はお店側の負担ですが、「利用ポイント」は、翌月Vポイント本部（CCCMKホールディングス）からお店側に戻る仕組みです。そのため「利用ポイント」が「付与ポイント」を上回った場合、お店の実質負担がありません。

また、お客様が他店で貯めたVポイントは、自店でもご利用が可能ですので、お客様にVポイントを利用しただくほど、お店側はコスト負担を抑えながら、お客様にはお得にお買い物を楽しんでいただくことができます。

また、お会計の際お客様へのお声がけを実施されることは、接客オペレーションによる顧客満足度UP、お店のファン数の拡大にも効果的です。



## ポイント活用事例 - C A S E S T U D Y -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



### 【顧客満足度UP】お会計時に「Vポイントご利用のトーク」実施 ▷全店平均のポイント利用数が付与数の3倍超！（物販チェーン店の事例）

#### （まとめ）Vポイントの利用促進による顧客満足度UP

今回ご紹介した物販チェーン店では、集客（客数UP）のために、共通ポイントであるVポイントを約50店舗で導入され、Vポイントの導入開始日から全てのお客さまへの「Vポイントご利用のトーク」を実施された結果、導入初月より「毎月のVポイントの利用数が付与数の3倍を上回る」実績を出されています。（約50店舗の平均）

このような実績の背景には、

- ・お会計時に、全てのお客さまへの「Vポイントご利用のトーク」を行える工夫【レジ横POPの設置】
- ・スタッフがお客さまへ、自信をもってご案内できる事前準備【事前の動画視聴】

といった点も大きな効果であると思います。

今回ご紹介したチェーン店のお取り組み以外にも、例えば「レジにお並びのお客さま」に対して、お会計の待ち時間を利用したご案内なども、Vポイントの利用促進に効果的です。お客さまは事前にVポイント利用の準備が行えるためお会計の時間短縮にもなり、顧客満足度UPにも繋げていただきやすくなります。

あなたのお店でも、Vポイントを活用した効果的な集客や顧客満足度UPを検討されてみませんか？

このお取り組みや事例に興味を持たれたお店さまは、是非お気軽にCCCMKホールディングスまで資料請求ください。