

顧客ステージ別目的変数の総合化に基づく顧客獲得広告選択の提案 —化粧品ビジネスにおけるネット広告ポートフォリオを事例とした研究—

概要書

浅井 尚 (35061301-7)

1. 問題意識・研究の目的

ブラッドバーグが「事業を成長させることとは、顧客を獲得し、維持し続けることによって、顧客基盤の価値(顧客との対話の合計)を最大化することだと定義できる。」と説明しているように、マーケティング予算の策定においては、新規顧客獲得への投資と既存顧客維持への投資をいかにバランスさせるかが課題となってくる。

しかし、本研究では、顧客の獲得経路にまで突っ込んだデータ分析を行い、顧客生涯価値の視点に基本的にたって、顧客獲得の段階から、将来の顧客ステージに与える影響は違ふだろうとの想定の下に、「維持しやすい顧客を獲得する観点で、新規顧客獲得投資を考えるべきである。」という考え方の基に広告ポートフォリオを考えるべきことと提案する。

この提案の根拠となる事例として、化学メーカーが H18 年 9 月に発売開始した化粧品、サプリメントのネット広告の効果データを分析する。

2. 研究の意義

現在のネット通販ビジネスにおいては、通常、KPI は一人当たりの累積売上と売上総額とされており、現にそれを元にネット通販ビジネスは事業運営されている。

そこで、本研究では顧客生涯価値(LTV)の代理変数として一人当たりの累積売上を使い、広告手法別の一人当たりの累積売上、売上総額を目的変数とした場合の効果について明らかにしたいと考えている。

実際には、顧客ステージ別目的変数に着目し、顧客獲得に関する広告ポートフォリオが将来的に顧客ステージに与える影響が違ふことを示したいと考えている。

いままでのネット広告業界では、ある条件下(年齢、訴求方法、コンペティターの出稿状況など)で、どの広告が CTR/CVR を上げるのに効果があるかがよく議論され

てきたが、これらの指標は、すべての広告を、ある一時点の結果だけで比較しているにすぎず、顧客ステージ別にあるべき広告ポートフォリオを示すことは、今後のネット広告業界にとっても大いに意義があると考えている。

3. 事例企業における広告ポートフォリオの検討

(1) 分析対象

今回、この題材として、某化学メーカーが、異業種への新規参入という形で、平成18年9月に発売開始した、化粧品・サプリメントのネット広告の効果データを分析する。

分析対象の製品特性から、本研究は消費財全般ではなく、「経験財」を対象にしたものとなっている。

(2) 検討結果

本研究では、顧客の獲得経路によって、将来的な顧客ステージに与える影響が違ふことがデータ分析により明らかになった。

さらに、絶対指標（売上指向）と効果指標（利益率指向）での広告ポートフォリオを比較検討したところ、違ふ結果になった。

ある企業が、経験財のネット通販ビジネスに新規参入する際は、まず、利益率を追求するよりも、売上を追求する必要がある、まず認知を広め、かつ初回購入者を増やすことに注力すべきであり、そのような状況では、絶対指標（売上指向）を元に分析した結果から、純広告とアフィリエイトの組み合わせが適切な広告ポートフォリオと明らかにすることができた。

さらに、ビジネスである以上、認知も広めながらかつ売上も上げる必要がある、その際は、SEOとアフィリエイトの組み合わせが適切な広告ポートフォリオということが、明らかになった。

ネット通販事業参入後、ある一定期間が過ぎた段階、すなわち会員がある程度集まった段階では、CRMなど会員のデータベースマーケティングが非常に重要な施策となるため、SEOと純広告、アフィリエイトの組み合わせが適切な広告ポートフォリオといえる。

4. 結論

今回の研究の特徴は、顧客はその獲得経路によって、将来的に顧客ステージに与える影響が違うのではないかということに着目し、2つの顧客ステージを総合化し、そこに売上総額の要素を加えて、3つの変数での適切な広告ポートフォリオの考え方を明らかにした点である。その結果、顧客ステージ別目的変数を考慮した顧客獲得に関するネット広告のポートフォリオには、違いがあることを示せたと考えている。

ロバート・C・ブラットバーグの理論では、「初期投資と顧客維持投資の最適値を総合化し、その結果カスタマー・エクイティが最大になる」と説明しているが、本研究ではネット上での顧客ステージを前述のように、「サイト訪問」、「サンプル購入」、「カスタマー化」の3つにわけ、それぞれの2つの顧客ステージを組み合わせ、適切な広告ポートフォリオを明らかにすることができた。さらに、その結果、顧客獲得時から、将来的に顧客ステージに与える影響を考慮した適切な広告ポートフォリオについても明らかにすることができたと考えており、今後の経験財のネットマーケティングに大いに参考にできると期待している。