2024 年 5 月 22 日
株式会社アイリッジ

物価高でアプリのクーポン利用率は 89.2%に
半数以上がコンビニ・スーパー・ドラッグストアで利用経験

15 歳～69 歳の男女約 200 人に聞いた店舗 DX におけるアプリ利用実態調査

店舗集客や販促を目的とした企業の OMO アプリの開発やマーケティングの支援、ソリューション導入において 300 以上の実績を持つ株式会社アイリッジ（本社：東京都港区、代表取締役社長：小田 健太郎、東京証券取引所グロース：3917、以下「アイリッジ」）は、15 歳以上の男女 223 名を対象に「店舗 DX におけるアプリ利用実態調査」を実施し、調査結果をまとめましたのでお知らせします。

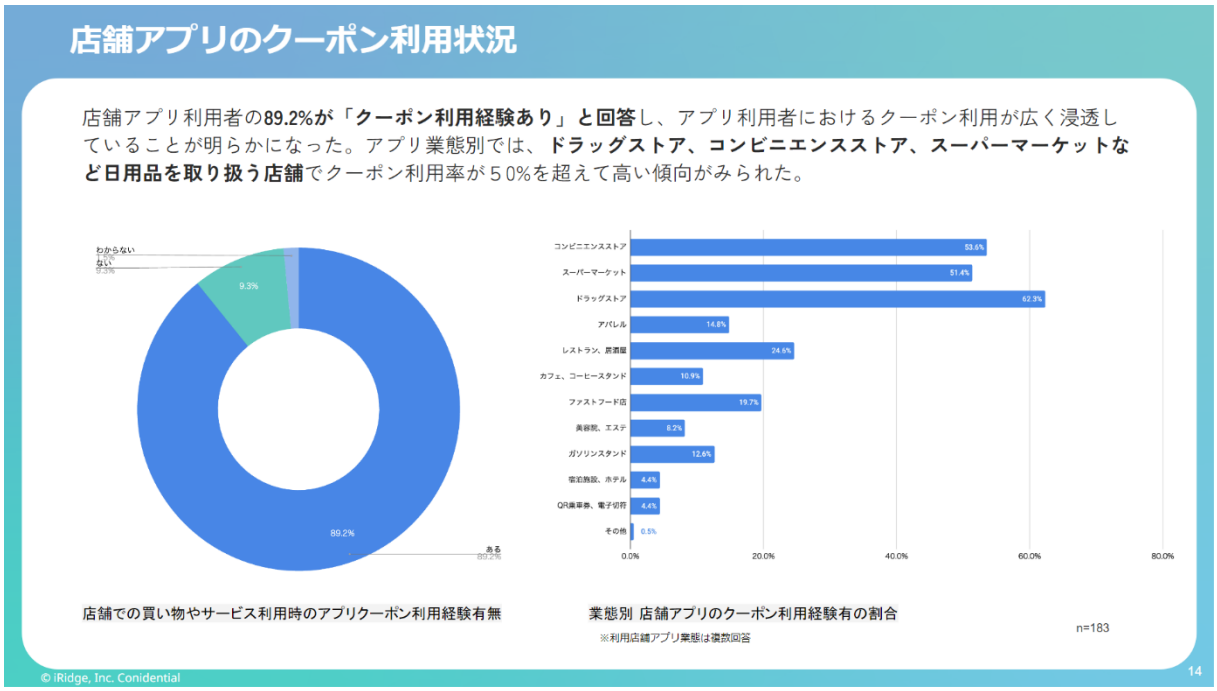
※OMO（Online Merges with Offline）：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動

調査の背景

近年、顧客ニーズの多様化や競争激化により、店舗運営における DX 化が加速しています。スマートフォンアプリは単なるクーポンやポイントツールではなく、顧客エンゲージメントを高める重要なツールへと進化しています。そのような中、店舗アプリがどのように購買体験に関与しているのかを調査しました。調査結果は一部を本リリースで公開するとともに、ホワイトペーパーとして無料公開いたします。

・ホワイトペーパー：https://iridge.jp/whitepaper/buying_experience_on_app/

■アプリのクーポンを利用したことのある人は 89.2%で、2023 年 6 月の調査に比べて 2.2 ポイント増となった

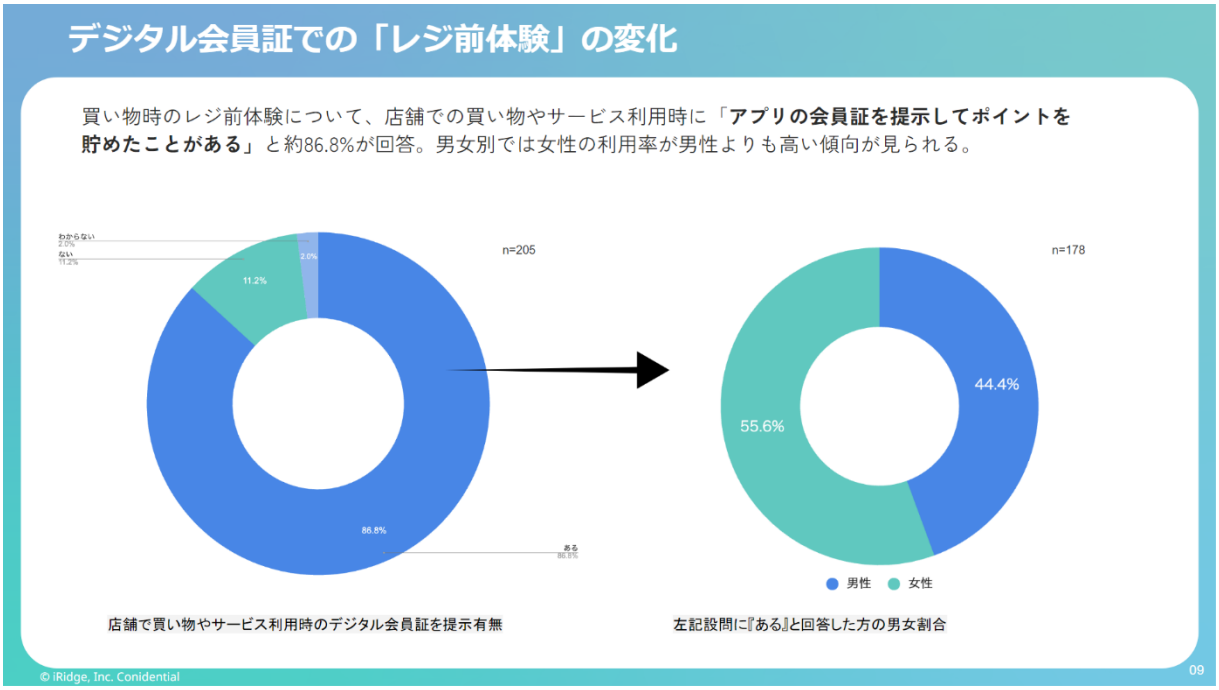


・店頭での買い物やサービス利用時にアプリクーポンを利用したことのある人は 89.2%。2023 年 6 月の調査比で +2.2pt となった（参考・会員証とクーポンの利用実態調査：https://iridge.jp/news/202309/34715/）

・特にコンビニエンスストア（53.6%）、スーパーマーケット（51.4%）、ドラッグストア（62.3%）のクーポンは半数以上が利用経験ありと回答しており、日常の買い物でしっかりクーポンを活用している様子が見えた

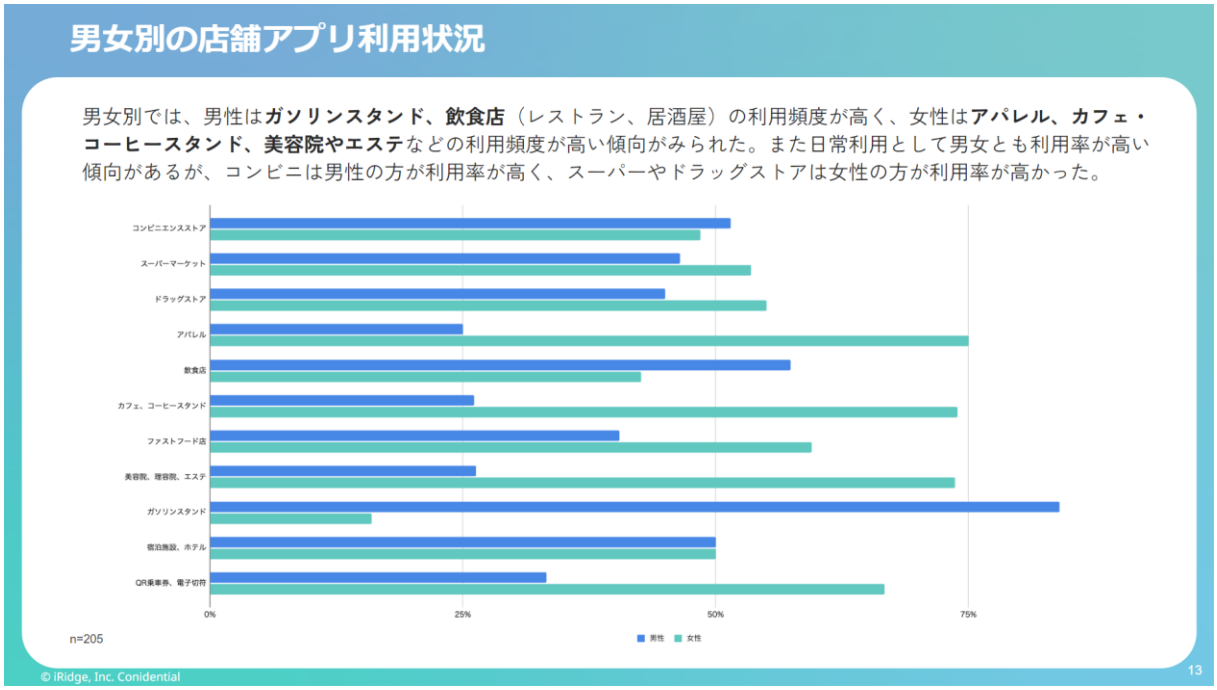
株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325

■アプリの会員証でポイントを貯めたことのある人は 86.8%。女性のほうがより利用している



・86.8%が、店舗での買い物やサービス利用時にアプリの会員証を提示してポイントを貯めたことがあると回答
・男女別では女性の利用率が男性よりも高い傾向が見られた
・2 月に実施した別の調査でも、女性は快適な店頭体験やお得な店頭体験のために積極的に店頭アプリを利用している様子だった（参考・店頭お買い物体験に関する調査：https://iridge.jp/news/202404/36011/）

■男性はガソリンスタンド・飲食店・コンビニ、女性はアパレル・カフェ・美容院のアプリをよく利用している



・男性はガソリンスタンドや飲食店、コンビニ、女性はアパレル、カフェ、美容院などのアプリ利用頻度が高かった
・店舗アプリは会員証/ポイント機能を搭載しているものが多く、日頃からよく利用する業種業態、関心度の高い業種業態では店舗アプリをダウンロードし、お得に利用したいと考える人が多いと推測される

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325

コメント

調査では、アプリのデジタル会員証の利用率やクーポン利用率から、アプリが顧客エンゲージメントを高める重要な役割を果たしていることが明らかになりました。また、利用している店舗アプリの種別は業種業態に偏らず幅広く利用されていることから、顧客ニーズに合わせたアプリ開発が重要であることがわかります。24 時間 365 日、いつでもつながることができるスマートフォンは、今やリアルな店舗においても顧客体験を進化させるための重要なツールです。アプリを通じて、誰にどんな体験をしてもらうことが自社のビジネスの最大化に繋がるのか、顧客とのより深い関係構築を可能にする未来の店舗体験構築のヒントになれば幸いです。アイリッジでは、今後もアプリ成長支援を通じて、お客さまのビジネス成長に貢献してまいります。

調査項目

・セルフレジの利用状況
・セルフレジ利用によるお買い物体験変化
・デジタル会員証での「レジ前体験」の変化
・セルフレジ・スマホアプリによる店舗 DX の浸透
・業態別店舗アプリの利用状況
・男女別の店舗アプリ利用状況
・店舗アプリのクーポン利用状況
・店舗アプリのデジタル会員証利用状況
・店舗でのアプリ決済利用率と男女別の利用率
・「アプリクーポン」や「ポイント」が来店・購入に与える影響

調査概要

調査名	店舗 DX におけるアプリ利用実態に関するアンケート
対象	15 歳～69 歳の男女
調査期間	2024 年 2 月 16 日～2024 年 2 月 18 日
調査方法	インターネットリサーチ
サンプル数	223 名

アイリッジのアプリ成長支援サービスについて（https://iridge.jp/service/app_growth/）

お客様のアプリ事業を成長させ、得られる成果を最大化するための支援サービスです。ユーザーステージ定義、シナリオ定義、ファネル/KPI 定義、セグメント一覧作成、アプリ内イベント設計、施策一覧作成の 6 つのステップでアプリマーケティング設計を進め、目標設定していきます。FANSHIP のセグメント機能を活用したプッシュ通知施策で新規ユーザーの翌週継続利用率 約 1.7 倍を実現した実績や、商業施設アプリにおける購買率 2.9 倍アップ、会員ランクアップ率 3.5 倍アップなどの実績があります。

■主なメニュー

・アプリ成長支援

アプリ事業のビジネス企画から、リリース後のマーケティング支援やデータ分析まで。課題に合わせて、さまざまな活動をマーケティングのプロがトータルでサポートします。

・カスタマージャーニーマップワークショップ

自社の顧客がアプリやサービスを認知し利用や申込みに至るまでのカスタマージャーニーマップ作成を、アイリッジがファシリテーターとなり、ワークショップ形式にて行う支援です。ワークショップを通して複数人でブレストすることでより深く顧客体験を分析することや、関係各メンバーで目線合わせを行うことができます。

・新規ユーザー定着支援

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325

アプリの成長に欠かせない、新規ユーザーの定着化を支援します。新規ユーザーの離脱・休眠を防ぐには、ダウンロード直後のユーザー体験が最も重要となります。アプリ内に留まらないコンテンツの作成や、チュートリアルの設計を行うことでユーザー体験を最適化します。

・アプリ UX 診断

アプリの UI/UX 専門家が特定の課題に対して、ヒューリスティック分析（分析者の経験則で行う主観的な分析方法）を行います。起動画面からの動線やボトルネックとなる箇所の洗い出しなどによる課題の可視化と、改善のポイントについて UX の改善アドバイスを行います。

・アプリストアレビュー改善

ストアレビュー数やアプリの評価など、ダウンロード率に直結する課題を改善する支援です。現状のストアレビューコメントを分析して現状把握し、適切なターゲットへのレビュー依頼施策を行って高評価レビューを集めていきます。

株式会社アイリッジ（https://iridge.jp/）

株式会社アイリッジは、「Tech Tomorrow：テクノロジーを活用して、わたしたちがつくった新しいサービスで、昨日よりも便利な生活を創る。」という理念のもと、スマートフォンアプリを活用した企業の OMO（Online Merges with Offline：オンラインとオフラインを統合したマーケティング活動）支援を行っています。OMO 支援ではアプリの企画・開発における業界トップクラスの実績があり、手がけた OMO アプリの MAU（月間アクティブユーザー）は 8,000 万以上に達する業界のリーディングカンパニーです。さらに、リテールテック、フィンテック、MaaS、業務支援等、幅広い領域で DX を支援しています。

2023 年 4 月からは急激な時代の変化に迅速に対応するための次世代型アプリビジネスプラットフォーム「APPBOX」も提供開始しました。30 種類以上の SDK（モジュール）から必要なモジュールを組み合わせることで、アプリ開発や既存アプリの機能拡張、アプリの運用・マーケティング施策が自由に行えます。

※記載されている各社の会社名、サービス名、商品名等は、各社の登録商標または商標です。

株式会社アイリッジ 広報担当　Email：pr@iridge.jp　TEL：03-6441-2325