

ポイントビジネス支援コンサルティング

顧客サービスの一環として、多くの企業でポイントサービスを導入しています。

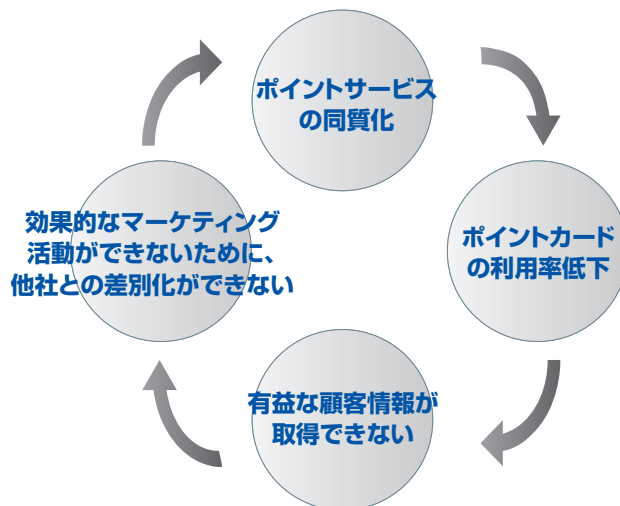
ポイントサービスにより、既存顧客の囲い込みと優良顧客化、ならびに他社とのポイント交換をはじめとした新たなサービスによる新規顧客の獲得などの導入効果をあげる企業がある一方で、ポイントサービスを導入してもそのコストに見合う効果があげられず単なる値引きツールとなってしまう企業も数多くあります。

アビームコンサルティングは、ポイントサービスにかかわる戦略策定からシステム基盤構築にいたるまでの総合的なサービスを提供しています。柔軟にポイント関連サービスを展開できるIT基盤を整備し、それより得られる顧客情報を基にした効果的なマーケティングサイクルを実現します。

また、ポイントに関する財務的な効果分析および国際財務報告基準 (IFRS) への対応などの課題に対してのサービスも提供可能です。

ポイントビジネスを取り巻く環境

■ ポイントサービスの負の連鎖



ポイントサービスを実施する企業が増える中で、十分な差別化要因を考慮を経ず導入したポイントサービスは同質化してしまう傾向が見られます。この場合、有益な顧客情報が蓄積されないだけでなく、単なる値引きとなり収益に悪影響を及ぼします。そのため、ますます差別化できるサービスの提供が困難となり、さらに利用率の低下を引き起こしかねません。

(左図参照)

こうした負の連鎖を解消するためには、ポイントサービスの利便性の向上、販売促進費の効果的な配分の2つの視点での取り組みが重要となります。単なる値引きとしての効果訴求から脱却し、財務視点での費用対効果・収益性を見極めた上での新たなサービスや利便性を付加価値として提供し、他社との差別化を図ります。そうすることで価格競争から脱却し、さらなる顧客満足の追及、利益の創出という“正の連鎖”を構築していく必要があります。

ポイントサービスにおける会計処理について

国際財務報告基準 (IFRS) の解釈指針設定機関である国際財務報告解釈指針委員会 (IFRIC) は、ポイントの会計処理に関する解釈指針 (IFRIC) 第 13 号「カスタマー・ロイヤルティ・プログラム」を公表しました。

今後、コンバージェンス対応のために IFRIC 解釈指針を日本にも導入することが確定した場合、ポイントサービスを導入している多くの企業で、ポイントに関する会計処理およびそれにあわせて会計・ポイントシステムを見直す必要があります。ポイント発行分が売上の繰延になることで、財務上の負担が増すことも想定され、会計事務上、財務上それぞれの影響を勘案し、単純な会計方式変更のシステム対応のみならず、今後のポイントサービス設計そのもののあり方を見直す必要も出てきます。

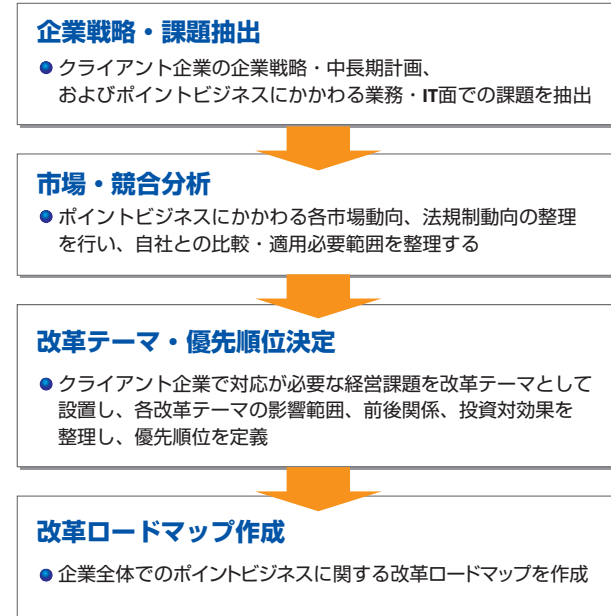
■ ポイントについての会計処理の国際比較

| | 一般的な日本企業の処理 | 国際財務報告基準 (IFRIC13) での処理 |
|---------|---|--|
| ポイント発行時 | ポイント発行の対象となる商品の販売額を売上に計上 (ポイント相当分については、発行時に会計処理は行わない) | ポイント相当分で将来使用が見込まれる部分について、売上から控除するとともに負債に計上 |
| ポイント使用時 | ポイント使用に応じて費用に計上 | ポイント使用に応じて売上に計上 |
| ポイント失効時 | 処理なし | ポイント負債減少分を売上に計上 |
| 期末時 | 未使用残高について、将来使用が見込まれる部分を引当処理 | 処理なし |

ポイントサービスに関する構想策定支援

消費者向けサービスを行っている大多数の企業でポイントサービスが導入され一般化した現在、ポイントサービス運営は難しさを増しています。他社サービスとの同質化によるポイントカードの利用率低下、ポイント発行による利益の圧迫、会計基準変更や消費者保護といった社会的制度への対応、システム保守費の増大など、さまざまな課題が存在し、ポイントサービスは単純にポイントを発行すればよいという形から転換期を迎えつつあります。アビームコンサルティングは今後のポイントサービスのあり方、総合的なポイントサービス改革案を構想策定ステップに従って策定します。(左下図参照)

■ 典型的な構想策定ステップ



業界動向・他社状況・IT最新動向を踏まえ、改革テーマを決定します。また、定量的な効果算定をクリアにした上での優先順位・実施順序定義が行えます。

アビームコンサルティングは、ポイントビジネスに関わる各種コンサルティングサービスも提供しています。構想策定後の改革案実現においては、これらサービスへのスムーズな展開が可能です。(右下図参照)

■ 構想策定後の提供サービス例

- ポイントビジネス戦略策定
- プロモーションソリューション導入
- ポイント管理システム導入
- 決済ソリューション導入
- 個人情報リスクマネジメント戦略
- 国際財務報告基準コンバージェンス対応

サービスの特徴

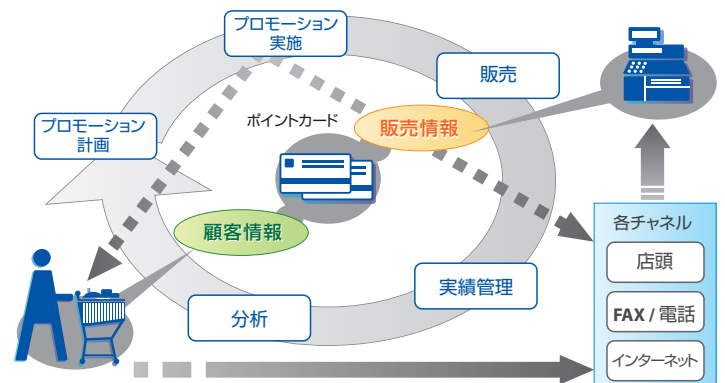
顧客行動を分析し、いかに優良顧客を囲い込むことができるかが、企業発展の鍵となる時代となっています。単なるポイント発行ではなく、ポイント利用により得られる情報を分析してマーケティングへ活用、その結果を再度検証してまたマーケティングへつなげます。

(右図参照)

アビームコンサルティングは、このマーケティング業務サイクルとそれを支えるシステム群を構築するためのテンプレートを活用し、スピーディーに効果的なポイント管理ソリューションを提供します。

(下図参照)

■ ポイントカードを用いた顧客接点ソリューション



■ ポイント管理ソリューション (テンプレート)

