

# お客様エンゲージメントを高める取り組み



ポイントカード、公式アプリ、提携カードを活用し、顧客基盤拡大に向けた取り組みを推進

企画宣伝室  
室長  
増田 文昭

## ポイントカード登録数は4,500万件を達成(2023年2月時点)

ビックカメラはいつでも基本10%ポイントサービス。家電購入で貯まったビックポイントで日用品、葉やお酒など、ビックカメラならではの豊富な品揃えの中からお得に購入できます。

また、ご購入履歴から必要な消耗品やアクセサリを確認できたり、ご購入商品における万一の不具合商品情報も受け取れます。

さらに、JREポイントやJALマイルなど、多くの提携先とのポイント交換サービスが充実しているため、他社で貯めたポイントもビックカメラのお買物で利用できます。

ビックポイントは公式通販サイト「ビックカメラ・ドットコム」や、全国のコジマ、ソフマップの店舗と相互利用ができます。



## お店でもネットでも使える便利でお得な公式アプリ

最新情報、お買い得商品のお知らせ、お得なクーポンを配信。アプリからいつでも、ビックカメラ最大の品揃えの公式通販サイト「ビックカメラ・ドットコム」でお買物ができます。

ポイントカード機能搭載でお店で便利に使うこともできる上、ポイント残数やお買物履歴も確認できます。また、お気に入り登録した商品の値下げ情報も確認できます。

「ネット取り置きサービス」も大好評。欲しい商品の店舗在庫を予め取り置き、お店でスムーズに受け取れます。会社帰りでもお休みの日でも、多様な生活様式にあわせ、全店が駅近くにあるビックカメラならではのサービスとして、お客様からご好評をいただいています。

お店でもネットでも便利でお得な購買体験を提供します。



## 2年連続顧客満足度No. 1\*のビックカメラSuicaカード

- ビックポイント+クレジット+Suica+JRE POINTが1枚になった便利なカード!
- ビックカメラSuicaカードでチャージをしたお支払いなら最大11.5%のポイント還元!
- ビックカメラ以外でのお買物でもビックポイントとJREポイントがダブルで貯まる!

年会費初年度無料、2年目以降も前年のご利用があれば無料。Suica一体型でポイントが貯まりやすく使いやすいと、大変ご好評をいただいています。



\*2023年オリコン顧客満足度®調査  
クレジットカード部カード部門 第1位



お客様に喜んでいただきファンになってもらうために「お客様の声」から仕事が始まる「しくみ」づくりを推進

経営戦略部  
CX企画推進チーム  
山田 篤

## 「お客様の声」を起点とした取り組み

ビックカメラの店舗やネットショップを繰り返しご利用いただき、ビックカメラのファンになっていただくためには、お客様からのご要望やご不満、お困りごとなど様々な声をしっかり受け止め、お応えすることが大切だと考えています。

CX企画推進チームでは、お客様にどうすれば喜んでもらえるのか、どうすれば嬉しいのか、どうすれば楽しんでもらえるのかを毎日考え、各部署がお客様の声を起点として仕事に取り組める「しくみ」づくりを行っています。

お客様の声は「店内のPOP」や「販売員がご案内した際にお渡しした名刺」、「ご購入時のレシート」のアンケートを通じて、お寄せいただいています。

私たちは、そのお客様の声すべてに目を通し、「どうしたら喜んでいただけるのか」を考え、自分たちの仕事に反映させて行動します。お客様のご要望にお応えし続け、ビックカメラのファンになっていただくことを目指して、「お客様の声」を起点とした取り組みをより一層強く推進していきます。



来店されたお客様の声を収集



## 「しくみ」づくりの概要

