

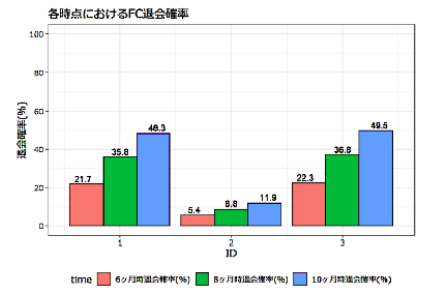
退会予測&会員管理アプリ

入会時に早期退会者が判る

入会時に基本情報と心理的要因を調査するためのアンケートに答えていただくことで、6か月、8か月、10か月の退会率を算出する機能です。早期退会確率の高い会員に、あらかじめ退会防止を行うことが可能になり、月間の退会率1%台に導きます。

5年の研究で確率した退会確率算出

退会予測アプリの計算方法は、5年間で数十店舗、数千人のデータを使って算出した計算方法で、退会予測算出のエビデンスを日本生涯スポーツ学会で取り、奨励賞を受賞した算出方法です。データの母数が蓄積すればするほど精度があがり、ある程度の母数が貯まった段階で、ブランド毎、店舗毎の退会予測を作成することも可能です。退会抑制だけでなく、退会率の低い客層へのブランディングなど、経営の戦略の幅が広がります。



各会員の時期別退会確率

ID	6ヶ月(%)	8ヶ月(%)	10ヶ月(%)
1	21.7	35.8	48.3
2	5.4	8.8	11.9
3	22.3	36.8	49.5



図2. 新規会員へのアンケート実施から退会抑制介入提供までの手順

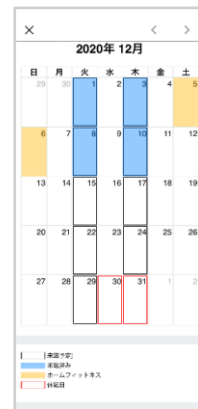
■主な参考文献

菊賀信雅「フィットネスクラブ新規入会者の退会に関連する心理的要因：前向きコホート研究」(原著論文) (日本公衆衛生雑誌: in press2021)
 菊賀信雅、根本裕太「民間フィットネスクラブ新規会員における退会予測因子の特定および予測モデルの構築」、(日本生涯スポーツ学会2020.11.1)

退会予測からの退会防止ツール

退会確率の高い会員に対して、最も有効だとされている対策は「コーチング（カウンセリング）」です。先行研究ではカウンセリングの有無で約2倍の退会率の差が認められています。

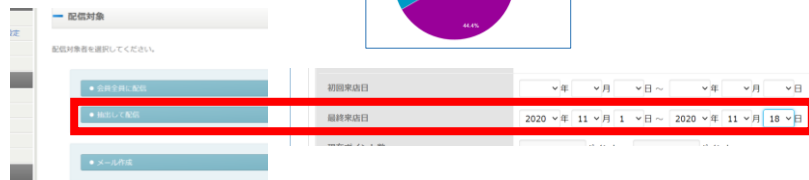
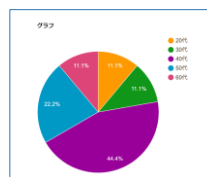
「カウンセリングシステム：PPC」は、「目標設定」「来館頻度」の退会防止効果が認められている項目まで重点を置いた作りで、来館予定・来館済み・ホームフィットネスのスケジュールが一目で分かるカレンダー予約機能があるため、来館頻度の設定と見直しが簡単にでき、現場で退会防止のためのカウンセリングを行うことができます。



会員管理・分析・集計・フォロー

会員の入退会管理、予約管理、緊急連絡やNEWS配信、来店履歴、ポイント使用、アンケートなどの分析・集計など、店舗運営に必要な機能を備えています。

多項目の分析・集計機能はCSVでのダウンロードが可能で、属性によってセグメントできる連絡配信機能などを使って、退会防止介入や、運営の戦略を立てられます。



アプリユーザー基本機能

1. 会員証：名前・生年月日・ランク・ポイント・会員番号・入会日等
2. 入店記録：会員証・QRコード読み取り
3. 予約機能：クラス種別・担当者別
4. クーポン機能
5. スクラッチ・ポイント付与
6. ポイント交換：交換商品の画像と説明と交換ポイント数表示（店舗で交換）
7. トーク：ラインに似た機能（一斉トーク・グルーptーク）
8. 店舗情報詳細
9. メニュー：サムネイル・商品名・トレーニング名・説明一動画
10. フォト：画像（クラブのスタッフや会員の様子）
11. アンケート：退会予測アンケート・PPC・お客様の声
12. HP、SNS、LINEリンク機能
13. マップ：店舗の地図
14. 電話機能
15. お客様の声：アンケート形式
16. プッシュ通知・NEWS・イベント配信



アプリ資料の
ダウンロードは
こちらから