

発表者氏名

岩永洋平

九州産業大学 商学部 教授

テーマ

「顧客生涯価値を形成する実践と事業モデル」

発表要旨

近年の顧客生涯価値を形成するマーケティング実践の代表例である D2C 事業の実態を調査した。その事業実態からダブルファネルの基本構造、循環的な事業プロセス、および事業収益の三つのモデルを検証した。持続的購買段階ではパーパス訴求の重要性は、事業運営者の共通認識となっていた。事業収益モデルを購買履歴データで検証したところ、事業計画、収益予測、方針の策定と評価などに利用できると考えられた。

キーワード

顧客生涯価値、D2C、エンゲージメント、ダブルファネル、LTV、CLV