

【物価高におけるお店選びの実態調査】10%の価格改定でも「約68%」の顧客は継続利用の意向。会員証アプリ利用者の約半数が来店頻度向上を実感。

～価格競争から脱却する「会員証アプリ」の条件とは～

スマート CRM プラットフォーム『betrend』を活用した飲食店・小売店向けの会員証アプリを提供するビートレンド株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：井上 英昭、以下 ビートレンド）は、2026年4月の価格改定ラッシュに合わせ、全国の20代～70代の男女419名を対象とした「物価高におけるお店選びと会員証アプリに関する利用実態調査」の結果を公開いたしました。

※本調査における「会員証アプリ」とは、従来のカード型会員証に代わり、スマートフォン上で会員証提示、クーポン利用、プッシュ通知の受け取りなどが可能な「店舗公式アプリ」を指します。

※本プレスリリース内のスコアは小数点以下第1位を四捨五入した値です。

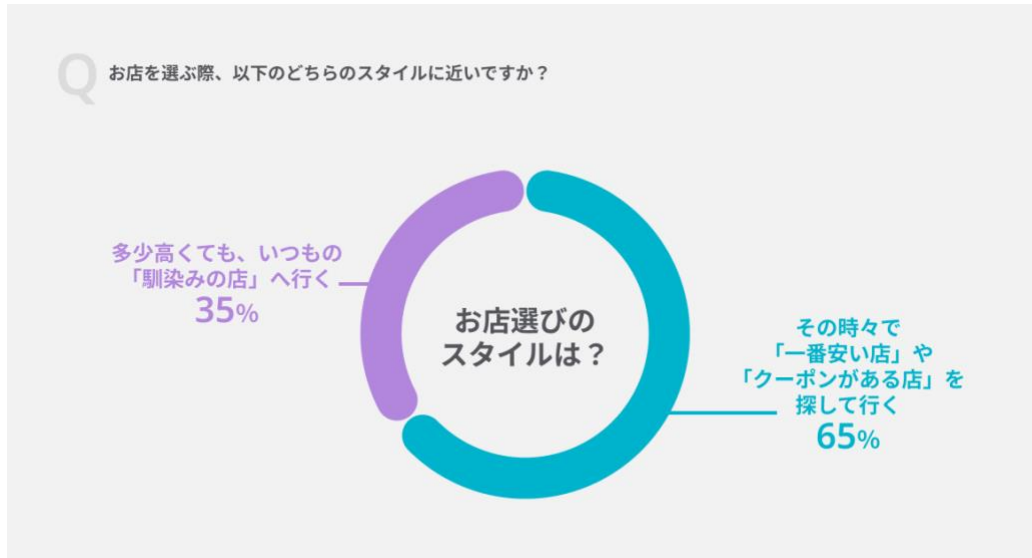


本調査の主な結果

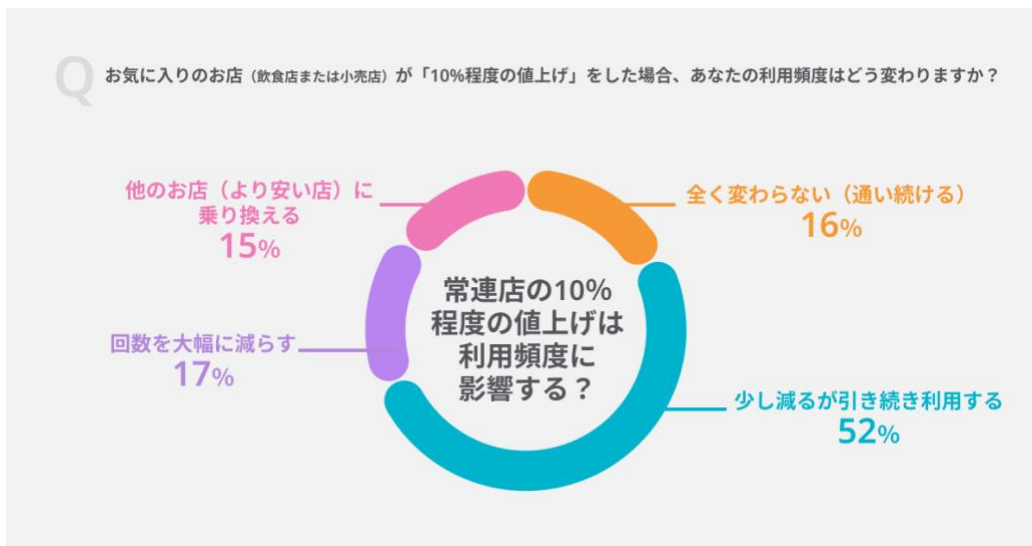
- **価格改定への許容度**：10%程度の値上げがあっても、計68%の消費者がお気に入り店舗を「継続利用する」と回答。
- **アプリによる集客効果**：会員証アプリの利用により、約半数（48%）のユーザーが来店頻度の向上を実感。
- **継続利用の決定打**：今後アプリを整理する際、残す条件として「自分向けの特別な優待（28%）」などの個別性が重視されている。

1. 普段は「価格重視（65%）」だが、お気に入り店の 10%値上げによる「他店への乗り換え」は 15%にとどまる

普段の店選びでは、65%が「その時々で『一番安い店』や『クーポンがある店』を探して行く」と回答しました。

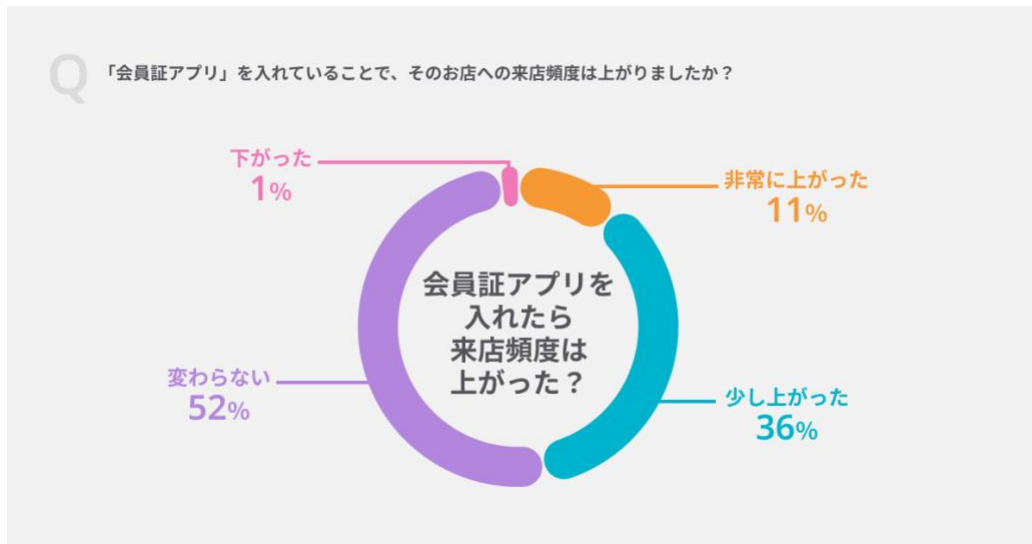


しかし、最も頻繁に利用するお気に入りのお店が「10%程度の値上げ」をした場合の行動を問うと、「全く変わらない（通い続ける）」が 16%、「少し減るが、引き続き利用する」が 52%となり、68%が継続利用の意向を示しました。一方で、「他のお店（より安い店）に乗り換える」と答えた層は 15%にとどまりました。



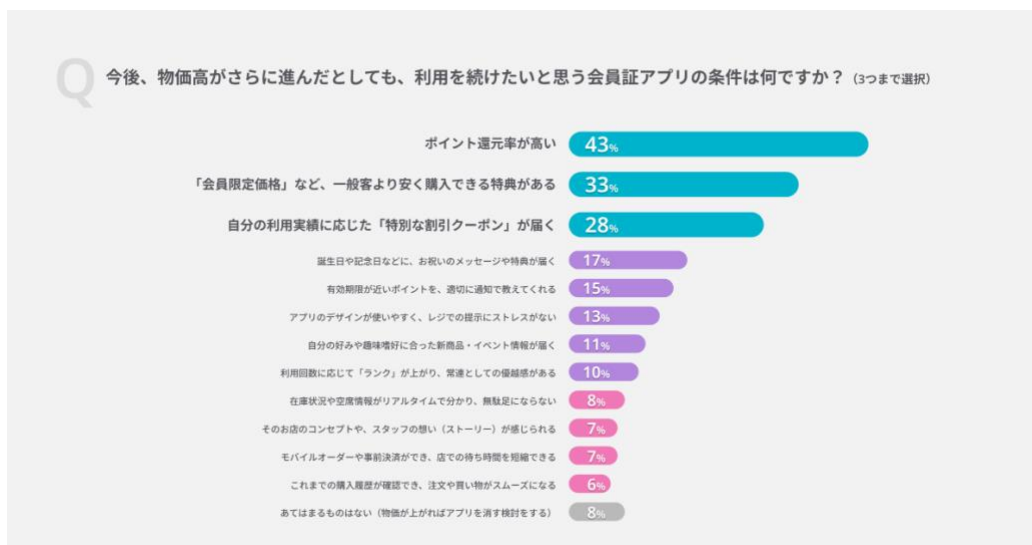
2. 会員証アプリが顧客離れを防ぐ防波堤に。約 2 人に 1 人が「来店頻度が上がった」と実感

店舗の「会員証アプリ」を入れていることで、来店頻度が「非常に上がった（11%）」「少し上がった（36%）」と答えた割合が 47%となり、約 2 人に 1 人の来店頻度を押し上げていることが分かりました。



3. 物価高で生き残る会員証アプリの条件トップ3は「高還元率」「会員価格」「パーソナライズされた特別クーポン」

今後さらに物価高が進んだ場合、「最後まで残しておきたい（利用をやめたくない）会員証アプリ」の条件を聞いたところ、1位「ポイント還元率が高い（43%）」、2位「『会員限定価格』など、一般客より安く購入できる特典がある（33%）」、3位「自分の利用実績に応じた『特別な割引クーポン』が届く（28%）」という結果になりました。



ビートレンドの考察

本調査では、消費者の約 65%が価格を重視する一方で、お気に入り店舗が 10%値上げしても約 68%が利用を継続すると回答しており、顧客ロイヤルティが価格感度を上回ることが分かりました。また、会員証アプリの導入が約半数（47%）の来店頻度向上に寄与している事実も確認できました。

アプリの機能としては、「高還元率」や「会員価格」といった経済的メリットが求められる一方で、「あなただけの限定優待」や「好みを反映した案内」といったパーソナライズされた体験も高く支持

されています。画一的な情報配信にとどまらず、購買履歴や利用実績を活用した「個」へのアプローチが、長期的な離反を防ぐ鍵となります。

価格改定後も収益を維持するには、CRM（顧客関係管理）を活用して顧客を深く理解し、アプリを通じた「デジタル接客（おもてなし）」の体制構築が不可欠です。

ビートレンドは、スマート CRM プラットフォーム『betrend』を開発・販売しています。パートナープログラム『betrend connect』を通じて、主要な POS レジベンダーやモバイルオーダーなどとの連携にも対応しており、外部環境に左右されにくい安定した店舗経営を支援してまいります。

【調査概要】

- 調査対象：20代～70代の男女
- 有効回答数：419名
- 調査期間：2026年3月26日～2026年3月29日
- 調査方法：インターネット調査

■ビートレンド株式会社について

ビートレンド株式会社は、スマートフォン・タブレット・携帯電話などを活用し、企業が顧客との接点を統合的に管理・運用可能なスマートCRMを実現するプラットフォーム『betrend』を開発。2000年の創業以来、マーケティング手法の変化に対応し機能追加を行い、流通業や飲食・サービス業を中心に導入されています。情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS(ISO27001))認証取得のシステム運用とプライバシーマーク取得の個人情報管理体制により、安全で信頼性の高いシステムを提供しています。

『betrend』サービス紹介動画：<https://youtu.be/T6UYt4Q2gys>

『betrend』×『LINE ミニアプリ』連携紹介動画：<https://youtu.be/tb8FAwCEY74>

サービスサイト：<https://www.betrend.com/service>

ウェブサイト：<https://www.betrend.com/>

※本プレスリリースに記載している会社名および商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

以上

【本プレスリリースについてのお問い合わせ先】

ビートレンド株式会社 企画本部 初鹿野

Email：press@betrend.net

電話：090-5679-6107