

研究種目：基盤研究(C)  
研究期間：2007 ~ 2010  
課題番号：19530383  
研究課題名（和文） 顧客関係管理における購買行動と顧客生涯価値  
研究課題名（英文） Buyer Behavior and Customer Lifetime Value in CRM  
  
研究代表者 阿部誠（ABE MAKOTO）東京大学・大学院経済学研究科・教授  
  
研究者番号：70302677

研究代表者の専門分野：マーケティング  
科研費の分科・細目：3702 商学  
キーワード：CRM、顧客、ベイズ統計

#### 1. 研究計画の概要

ワン・ツー・ワン・マーケティングや CRM の実務では、顧客生涯価値(CLV)が重要な概念となっており、その推定のためにマーケティング・サイエンスの分野では様々な学術研究が行われている。本研究では、“Non-contractual (非契約型)” CRM において購買行動データから顧客生涯価値(CLV)を個人別に推定するための消費者行動モデルを構築する。具体的には、ほとんどの企業が収集する顧客 RFM 購買データ(Recency, Frequency, and Monetary-value)から、離脱、購買頻度、購入金額という3つの相互依存した行動プロセスを個人別にモデル化し、将来の購買行動を予測することによってその顧客の生涯価値を導く。さらに、この3つの顧客行動プロセスを、それぞれ顧客特性と関連付けることによって、新規顧客獲得に対する有用な知見を導くことを目的とする。モデルの検証は、既存のベンチマークである Pareto/NBD に基づいたモデル(Fader, Hardie, and Lee 2005, Schmittlein, Morrison, and Colombo 1987)との比較を試みる。

#### 2. 研究の進捗状況

- 実務における顧客生涯価値の有用性、使用例をインタビューも含めて探索
- 顧客生涯価値をモデル化した既存学術

#### 研究のレビュー

- 階層ベイズの枠組みに基づいて購買額のモデル化
- 生涯価値を離脱、頻度、金額の3つの顧客行動プロセスによる影響に分解したモデルの構築
- 実データへの適用

#### 3. 現在までの達成度

やや遅れている。

米国出張中に現地学者との共同研究の機会を得た。その際、現行計画では当初期待する成果が上がらないことが判明した。その結果、計画していた実データでの検証、モデル誤差の評価、国際会議発表報告、モデルの改善・拡張の各プロセスが数ヶ月遅れることとなった。特に国際会議発表報告については、十分な事前検証をしない場合は参加すること自体が有益でなくなるため、翌年度に行うこととした。

#### 4. 今後の研究の推進方策

- モデル誤差の評価
- マーケティング・インプリケーションの検討
- 更なるモデルの精緻化

5. 代表的な研究成果

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計3件)

- "Counting Your Customers" One by One: A Hierarchical Bayes Extension to the Pareto/NBD Model," *Marketing Science*, 28(3), 541-553, May/June 2009.
- 「顧客ベースのブランド・ポートフォリオ分析」『季刊マーケティングジャーナル』日本マーケティング協会, 109, 2008年6月(梶山純と共著)
- 「消費者行動理論にもとづいた個人レベルのRF分析: 階層ベイズによるPareto/NBDモデルの拡張」日本統計学会, 和文誌, 第37巻, シリーズJ, pp.239-259, 2008年3月

[学会発表](計4件)

- 2007年7月 IMPS2007(東京) International Meeting of Psychometric Society
- 2008年6月 米国マーケティング・サイエンス学会(カナダ、バンクーバー)
- 2009年6月 米国マーケティング・サイエンス学会(アメリカ、デトロイト)
- 2009年6月 ミシガン大学(招待講演アメリカ、アンアーバー)

[図書](計2件)

- "Innovation and Change in Japanese Management," (Introduction chapter) Parissa Haghirian ed., forthcoming in *Palgrave Macmillan*, November 2009
- 『Webマーケティングの科学 - リサーチとネットワーク』(第5章)井上哲浩・日本マーケティング・サイエンス学会(編), 千倉書房, 2007年

[産業財産権]

出願状況(計 件)

名称:  
発明者:  
権利者:  
種類:  
番号:  
出願年月日:  
国内外の別:

取得状況(計 件)

名称:  
発明者:  
権利者:  
種類:  
番号:  
取得年月日:  
国内外の別:

[その他]