

企業公式アプリの今がわかる！

OMOアプリ白書 〈2021冬版〉

2021年6月16日

株式会社DearOne

目次

1. はじめに
2. 分析根拠
3. 業界別 アプリアクティブユーザー数
4. 業界別 アクティブユーザーの多い企業ランキング
5. 企業公式アプリ開発の背景
6. 企業公式アプリ活用状況
7. 企業公式アプリ運用中の課題

1. はじめに

本書は、SaaS型アプリ開発サービス「ModuleApps」を提供する株式会社 DearOneが、その事業運営を通して蓄積したデータを分析した資料です。

これからアプリを作ろうとしている企業や、すでにアプリをお持ちの企業、OMO（Online Merges with Offline）を進める企業のマーケティングご担当者様のお役に立てば幸いです。

■対象期間

2020年1月1日～3月31日

■データ

①MAU（Monthly Active User）

DearOneが提供するアプリ市場と利用動向分析サービス「SmaRepo（スマレポ）」が持つ、250万件以上のユーザーログデータより算出

②企業公式アプリ開発目的

DearOneへ寄せられたアプリ開発に関するお問い合わせデータを分析

③企業公式アプリ活用状況

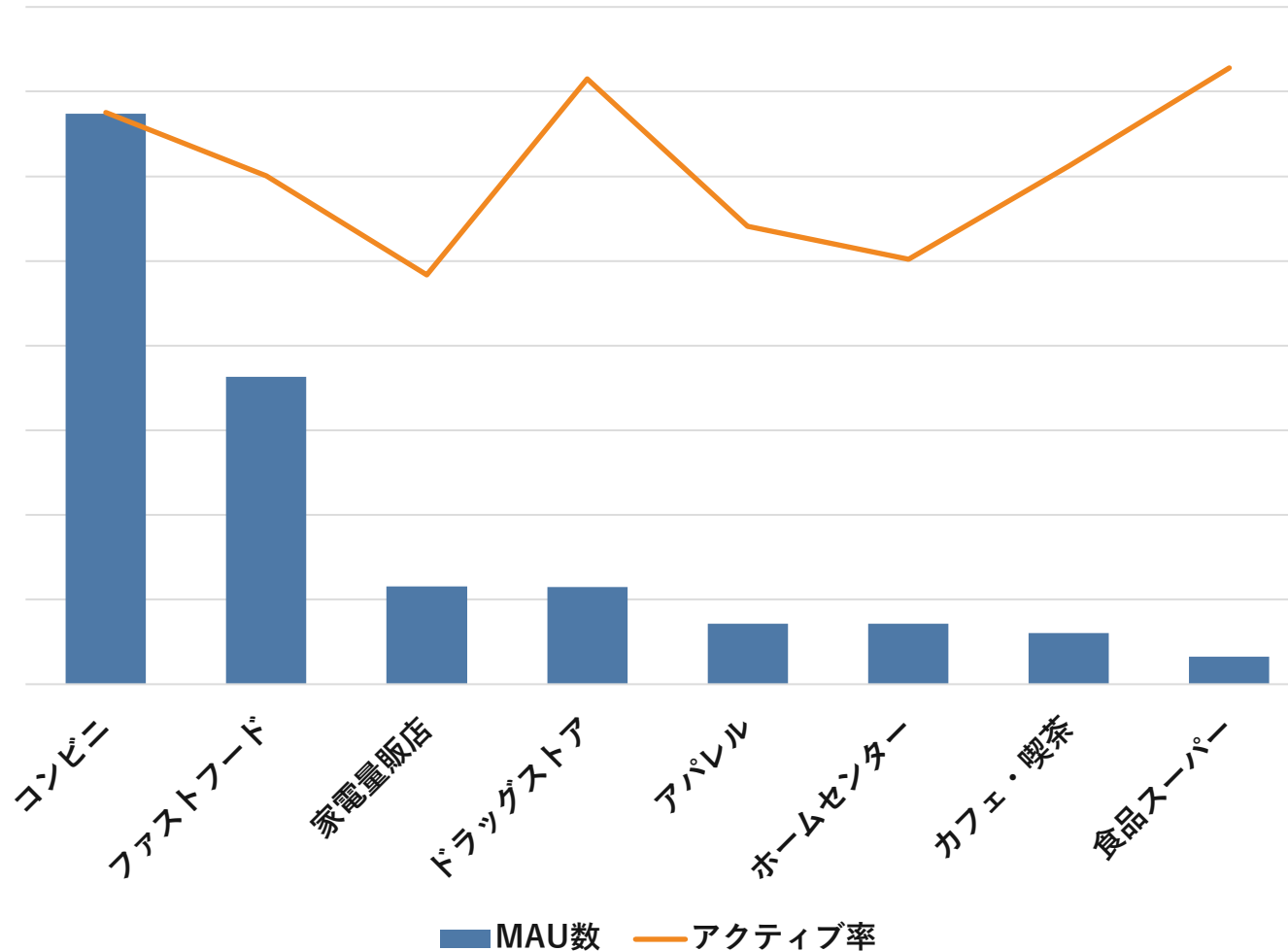
DearOneが提供するSaaS型アプリ開発サービス「ModuleApps」のログデータを分析

④企業公式アプリ運用中の課題

DearOneが提供するSaaS型アプリ開発サービス「ModuleApps」利用中のお客様よりカスタマーサポートに寄せられたお問い合わせデータを分析

3. 業界別 アプリアクティブユーザー数

- ・店舗数が最も多いコンビニがMAU、アクティブ率共に高い
- ・ドラッグストア、食品スーパーなど日常での利用頻度が高い店舗アプリのアクティブ率が他業種に比べ高い傾向にある



4. 業界別 アクティブユーザーの多い企業ランキング

▼アパレル

1	ユニクロ
2	ジーユー
3	パル

▼カフェ・喫茶

1	スターバックス
2	サンマルク
3	コメダ

▼コンビニ

1	セブンイレブン
2	ローソン
3	ファミリーマート

▼ドラッグストア

1	マツモトキヨシ
2	スギ薬局
3	ココカラファイン

▼ファストフード

1	マクドナルド
2	ケンタッキー
3	モスフード

▼ホームセンター

1	ニトリ
2	カインズ
3	DCM

▼家電量販店

1	ヤマダ
2	エディオン
3	ケーズ

▼食品スーパー

1	イオン
2	イトーヨーカドー
3	ベイシア

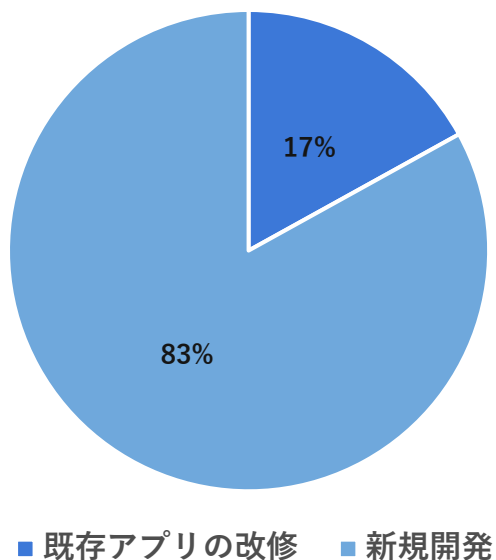
※企業正式名称ではなく、略称にて記載

※期間：2021年1月～2021年3月

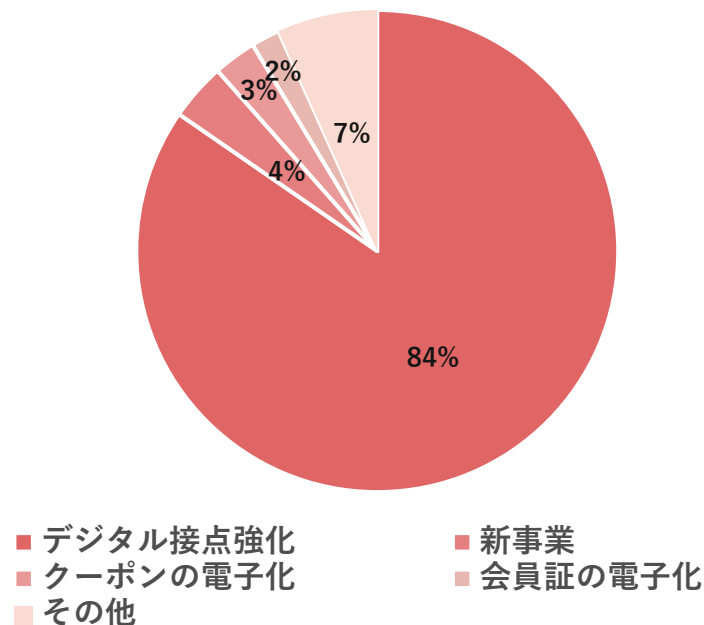
5. 企業公式アプリ開発の背景

・既存アプリ改修検討の比率は前回調査時（2021/10-12）とほぼ同様だが（左図）、アプリ開発目的の「デジタル接点強化」が前回より33%→84%と大幅に上昇。一方前回30%を占めていた「新事業」は4%に大幅縮小した（右図）。各企業とも長引くコロナの影響により新事業よりも足元の顧客接点強化を優先していると思われる。

アプリ開発内容



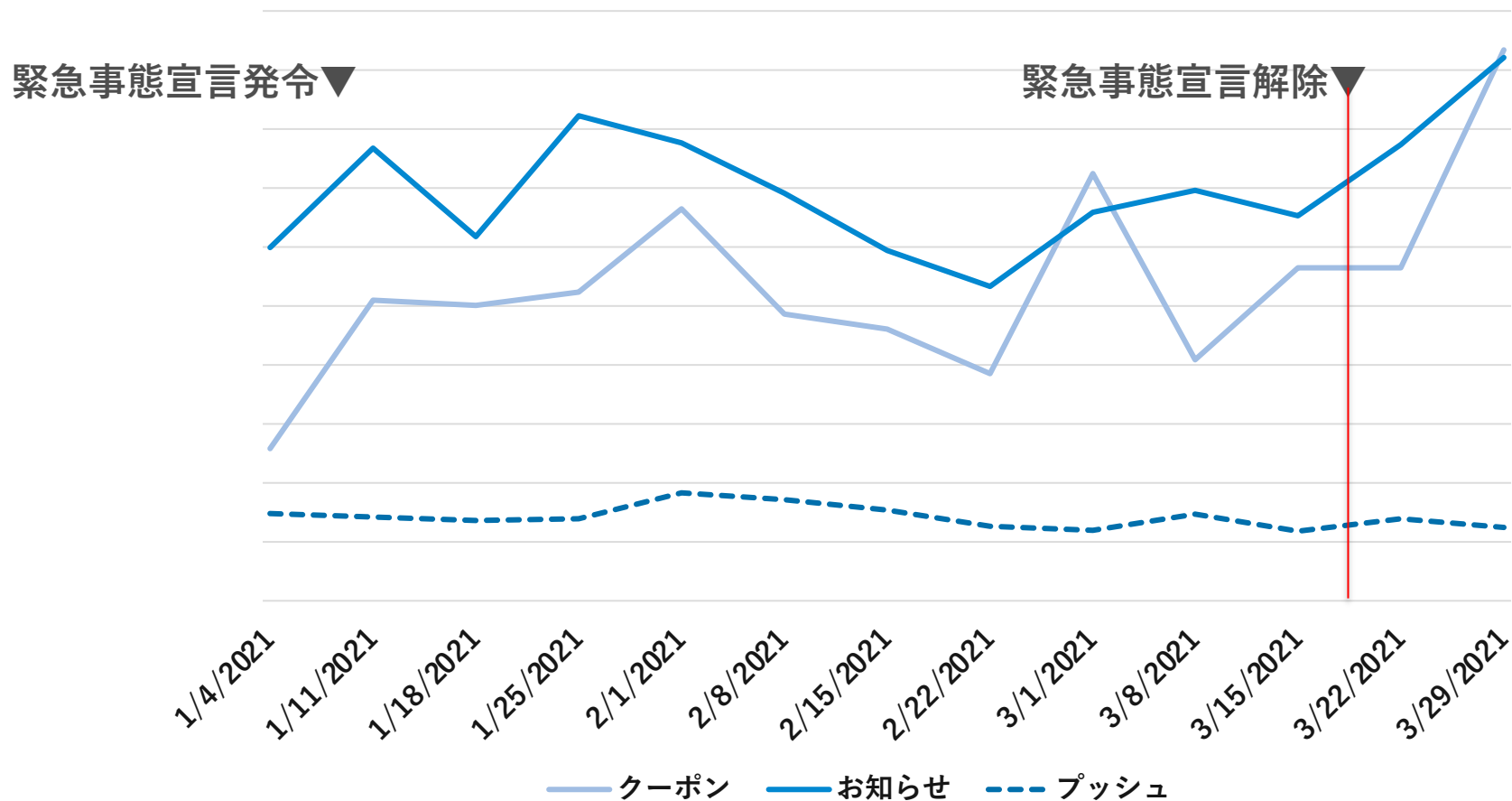
アプリ開発目的



6. 企業公式アプリ活用状況

- ・ 緊急事態宣言解除後に集客強化のためクーポン、お知らせ機能の利用が増加しているが、プッシュ配信は利用頻度が変わっていない。配信ごとにコストが発生するためと思われる。

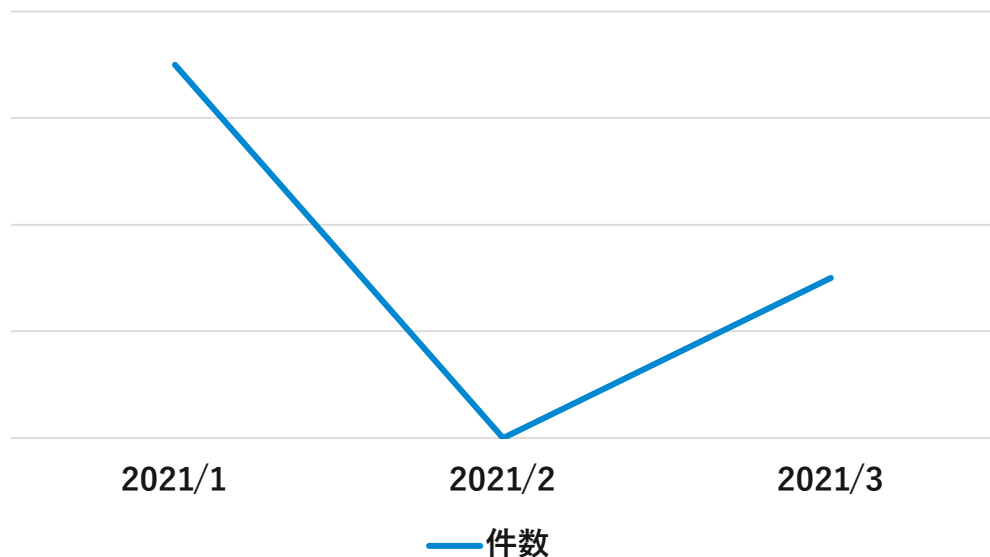
ModuleAppsのクーポン・お知らせ・プッシュ配信数



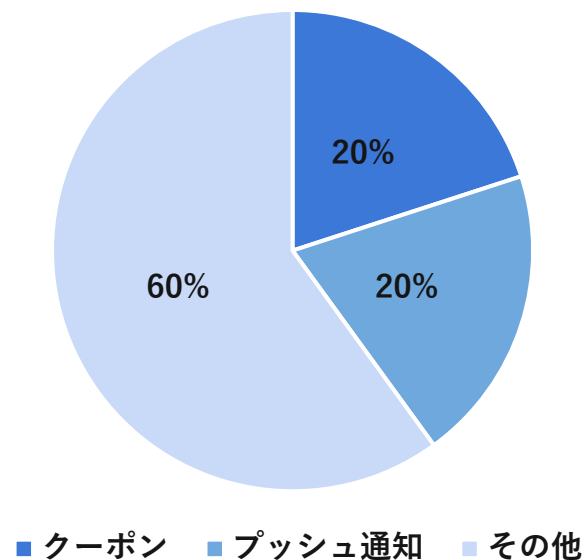
7. 企業公式アプリ運用中のお客様からのお問い合わせ内容

- ・ 緊急事態宣言発令後は問合せが減少したが、宣言解除後に再び増加傾向に転じた。問合せ内容は来店、購買を促すクーポンやプッシュ通知が4割を占めた。

アプリ運用中のお客様のお問合せ件数



お問い合わせ内容



デジタルは、人をつなぐ。

DearOne