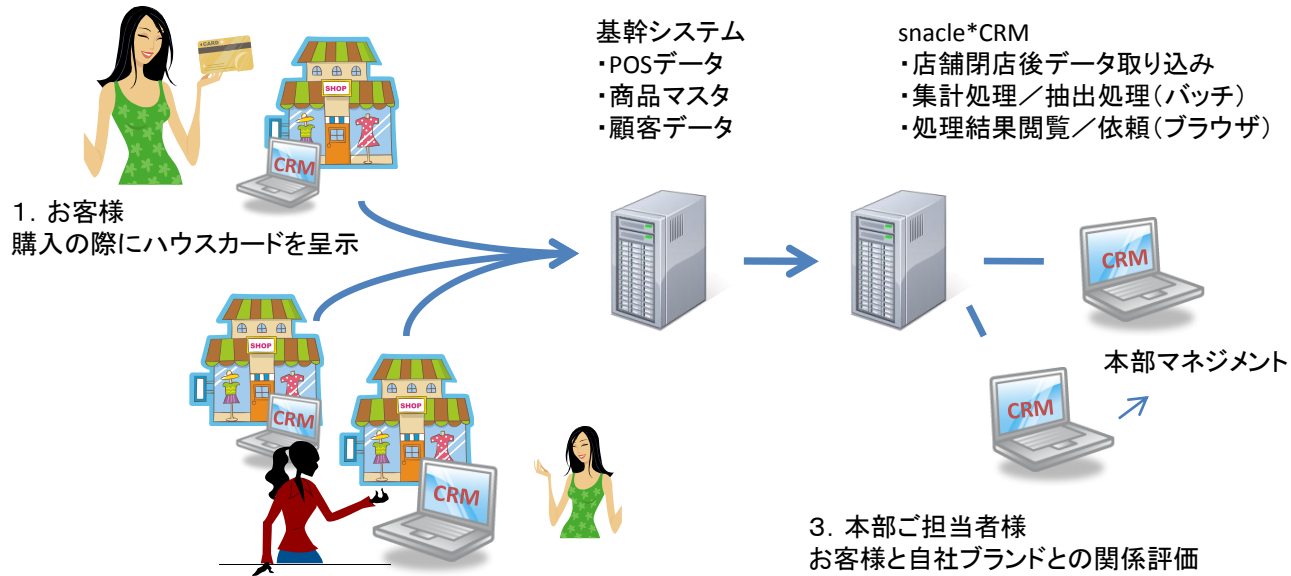


商社系大手アパレル(当時)の導入事例 ~購入後の情報をもとにしたCRM~



効果1.
売上データからは読み取れないお客様とブランド・店舗との関係を数値的に捉えることができた。
各種取り組みの評価ができるため、組織内部にCRM改善のためのスキルが蓄積された。

例) Rセグメント

分析区分	人数	割合
R5	2000	12.5%
R4	2000	12.5%
R3	3000	18.8%
R2	8000	49.9%
R1	5000	30.3%
計	20000	100.0%

例) RFセグメント

分析区分	F5	F4	F3	F2	F1	計
R5	1000	2000	3000	6000	7000	20000
R4	1000	2000	3000	7000	10000	25000
R3	1000	2000	3000	4500	7500	30000
R2	1000	2000	3000	6900	12000	40000
R1	1000	2000	3000	10900	9800	50000
計	20000	25000	30000	40000	50000	165000

例) 推移 店舗比較



CRMシステムからCSVファイルを取得しExcel等で編集

効果2.

顧客をセグメント化し、それぞれに適したご案内をすることによりお客様との関係を強化できた。

人	F5	F4	F3	F2	F1	計
R5	1000	2000	3000	6000	7000	20000
R4	1000	2000	3000	7000	10000	25000
R3	1000	2000	3000	4500	7500	30000
R2	1000	2000	3000	6900	12000	40000
R1	1000	2000	3000	10900	9800	50000
計	20000	25000	30000	40000	50000	165000

優良顧客には〇〇を、はじめてのお客様には☆☆をご案内。

名簿ダウンロード

ターゲットリスト作成

効果3.

お客様のご年齢、家族構成、経済力の変化に応じた販売チャネルの開拓や商品開発を進めるにあたり、取り組みを評価し次の施策立案につながった。

人	F5	F4	F3	F2	F1	計
R5	1000	2000	3000	6000	7000	20000
R4	1000	2000	3000	7000	10000	25000
R3	1000	2000	3000	4500	7500	30000
R2	1000	2000	3000	6900	12000	40000
R1	1000	2000	3000	10900	9800	50000
計	20000	25000	30000	40000	50000	165000

Blogを活用したCRM ~購入前の情報をもとにしたCRM~

A-1. たとえば今週末、沖縄・西表島に行こうと思っている方のサイト内での行動パターン

① 沖縄→西表島→...
といったクリック履歴を取得します。

A-2. たとえば沖縄・西表島に行った方のサイト内での行動パターン(感動を伝えたくて。)

② 投稿記事のカテゴリを記録します。

③ マイページに表示させたい情報の設定を記録します。

④ ユーザの関心は? (→ECの表示を検討)

⑤ 対象者を抽出しご案内します。(→マイページ等)

B-1. 沖縄・西表島を〇〇回以上クリックしている方を抽出 / B-2. 沖縄・西表島について〇〇回以上記事を書いている方を抽出 / B-3. 沖縄・西表島が気になっていて〇〇回以上記事を書いている方を抽出 / (B-4. 商品の購入例歴からRFMセグメントし対象者を抽出)

カテゴリ	サブカテゴリ	カテゴリクリック数	投稿記事数	投稿記事数
北海道	稚月半島	300件	300件	
福井/湘南/東海	明鏡	600件	600件	
	熱海	600件		
	初島	600件		
伊豆半島	芦戸	500件		
	伊豆海軍公園	400件		
	赤沢	300件	2,400件	
沖縄	沖縄本島・北部	500件	300件	
	沖縄本島・中部	100件	300件	
	鹿児島県	50件	200件	
	久米島	50件	100件	
	石垣島	600件	100件	
	西表島	500件	1,300件	100件

A-3. 沖縄・西表島が気になる方のサイト内での行動パターン(マイページの表示設定)

- [1] 2006/5/20 宮古島地酒情報!
- [2] 2006/5/20 西表島穴場スポット&アフターガイド
- [3] 気になる記事
- [4] 2006/5/11 宮古島りんごを助けて!
- [5] 2006/5/11 マングローブの林を上げるプロジェクト 日本ダイビング協会公認のXXXが...
- [6] 2006/5/11 世界の天気1次台風3号(クレーナ)はフィリピン沖南東約50kmで停滯...

[3] 対象年月を設定し、下記のいずれかの条件を選択し設定してください。

④ ユーザの関心は? (→ECの表示を検討)

⑤ 対象者を抽出しご案内します。(→マイページ等)

対象者にプロモーション