

ポイントカード顧客管理システム



Point Card System Compact

ファンづくり

画面帳票見本集



メニュー画面(ナビゲータ)

ポイントカードの運用を3つのステージ(会員獲得ステージ、実績把握分析ステージ、販促プロモーション)に分けました。それぞれのステージにおいて、ファンづくりで何が出来、何をすべきなのかをナビゲーションで表現しています。

何をすべきか迷った際、もう一度、確認してみてください。

ツールバーに表示するボタンもお客様の利用頻度に合わせて設定することができます。

基本設定(初期設定)

初期導入に伴う設定画面になります。カードデータの取り込み場所や営業時間、バックアップ先などの設定を行います。

カードデータ取込に関する設定をします

① 取り込みを行うデータの場所
 リム→パブルドライブ
 フォルダ

② 現在ポイントの設定
 売上・返品・交換ポイントの集計から算出する
 カードデータの最終取引の現在ポイントを使用する

③ 名前取にみ仕様
 取り込まない
 顧客名が未登録のもののみ取り込む
 無条件に全て取り込む

顧客登録ルールを設定します

都道府県の初期値

必須入力にする項目
 フリガナ(氏名のカタカナ)
 誕生日(月日)
 性別

営業時間等の情報を設定します

期首月 月
 営業時間 ~

DM差出人の情報を設定します

店舗名称

郵便番号

住所(1)

住所(2)

電話番号

バックアップに関する情報を設定します

バックアップ先

バックアップ内容
 ファンづくりデータベース(必須)
 取り込み済のカードデータ
 顧客に付加した写真

顧客情報登録

ポイントカード入会時に、お客様から頂いた大切な情報を登録する画面になります。ファンづくりでは、そういった情報が、簡単に入力でき、**家族会員情報**や**紹介者の情報**も登録できます。

<基本情報>

新規(F1) 保存(F12) 削除(F9) 戻る(F5c)

基本情報 属性情報 実績情報 その他 DM関連 紹介

【会員番号】 0001 01 0000022

氏名 佐藤 あぐみ
フリガナ さとうあぐみ
電話番号 検索

全会員番号 氏名
0001010000001 藤山 あぐみ
0001010000002 黒田 亜矢子
0001010000003 田中 真紀
0001010000004 山田 久仁子
0001010000005 米倉 良美
0001010000006 水谷 美香
0001010000007 堀口 健志
0001010000008 大津 裕香
0001010000009 矢野 光子
0001010000010 矢野 光子
0001010000011 内山 利康
0001010000012 中山 行康
0001010000013 徳光 敬一郎
0001010000014 水門 佳子
0001010000015 山崎 貴美
0001010000016 渡部 篤
0001010000017 高木 雅也
0001010000018 藤田 圭介
0001010000019 坂野 隆男
0001010000020 須藤 義三
0001010000021 稲垣 三郎
0001010000022 出口 健志
0001010000024 松本 治郎
0001010000027 渡辺 流磨
0001010000028 中山 行康
0001010000029 徳光 敬一郎
0001010000030 滝井 佳二
0001010000031 奥田 雅夫

【自宅住所・連絡先】
郵便番号 212-0011 都道府県 神奈川県 神奈川県
市区町村 川崎市幸区幸町 市エリア 2120011 幸町
丁・番地 XXXX-YYYY
建物名など XYZアパート707

【エリア】
地域エリア 0002 川崎市
〒エリア 2120011 幸町
任意

【会員種別】
職業 会社員
会員ランク ノーマル
任意 VIP

【入会・接客情報】
入会日 2007/05/22 月曜日
入会店舗 0002 原宿店
入会担当者 2 松井
接客担当者 3 大田
有効期限 2008/05/19
紹介者番号 0001 01 0000001
紹介者氏名 (紹介者氏名)
付箋

電話番号 xxxxx-xxxx-xxxx
携帯番号 090-xxxx-xxxx
FAX xxxxx-xxxx-xxxx

生年月日 1975 年 08 月 07 日 32 歳
(S50年) 誕生日(自覚年齢) 30 歳

性別 女性 男性 不明
DM発行 する しない
メール送信 する しない

携帯メール xyz1234
Eメール @docomo.ne.jp

【ポイント履歴】

利用日時	取引種別	店舗	売上金額	発行P	交換P	返品P	現在P	残高
08/05/20 14:07	03 交換	0002 原宿店	0	0	100	0	237	
08/04/27 19:25	02 返品	0002 原宿店	880	0	0	16	337	
07/08/16 13:09	01 売上	0001 新宿店	7,812	148	0	0	353	
07/05/22 15:13	01 売上	0002 原宿店	10,794	205	0	0	205	

<属性情報>

基本情報 属性情報 実績情報 その他 DM関連 紹介

【会員分類】
来店動機 折込チラシ
交通手段 マイカー 徒歩
趣味 料理
好きな料理 パスタ
好きなお酒 ビール

【家族情報】
氏名(姓) (名) 性別 生年月日 年齢
(1) 佐藤 サトウ 佐藤 テツオ 男性 1970 年 05 月 05 日 37 歳 (S45年)
(2) 佐藤 サトウ 佐藤 ヒナ 女性 2001 年 09 月 03 日 6 歳 (H18年)

4人以上の入力を行う場合はこちら → 家族編集

【会員メモ】
【紹介あり】
キーワード 紹介あり 幹事 重要顧客 クレーム

<販促履歴>

【DM発行履歴】

DM発行日	販促名称	販促期間	レスポンス
2007/04/20	スプリングセール	2007/04/01 ~ 2007/05/31	1
2007/07/23	8月誕生日キャンペーン	2007/08/01 ~ 2007/08/31	1
2007/08/30	アウトカムセール	2007/09/01 ~ 2007/09/30	0

<実績情報>

基本情報 属性情報 実績情報 その他 DM関連 紹介

【取引実績】
初回来店日 2007/05/22 火曜日 時間 15:13
前回来店日 2008/05/20 火曜日 時間 14:07
未来来店日 36
利用回数 2
<利用人数> 2
総売上金額 17,726
平均購買単価 8,863
最大購買単価 10,794
最小購買単価 7,812
交換回数 1

【ポイント関連】
発行ポイント 353
売上ポイント 353
倍ポイント 0
来店ポイント 2
特別ポイント 0
任意ポイント 0
エコポイント 0
交換ポイント 100
返品ポイント 16
現在ポイント 237
紛失区分 通常

【販促実績】
販促実施回数 3
レスポンス回数 2 (67%)
販促売上金額 18,606

【取引履歴】
取引種別 店舗 売上金額 発行P 交換P 返品P 現在P 残高
09/05/20 14:07 03 交換 0002 原宿店 0 0 100 0 237
08/04/27 19:25 02 返品 0002 原宿店 880 0 0 16 337
07/08/16 13:09 01 売上 0001 新宿店 7,812 148 0 0 353
07/05/22 15:13 01 売上 0002 原宿店 10,794 205 0 0 205

<その他情報>

基本情報 属性情報 実績情報 その他 DM関連 紹介

【勤務先など】
会社名 YKコーポレーション株式会社
部署 総務部
役職 係長
氏名 佐藤 あぐみ
郵便番号 212-0011 都道府県 神奈川県
市区町村 川崎市幸区幸町
番地 XXXX-YYYY
建物名など YK生命ビル7F
電話番号 XXXX-YYYY-2222
FAX XXXX-YYYY-2222
Eメール m-sato@xxxx.co.jp

【写真】
写真情報を付加する

【記念日】
記念日 2000 年 01 月 10 日
記念日内容 結婚記念日

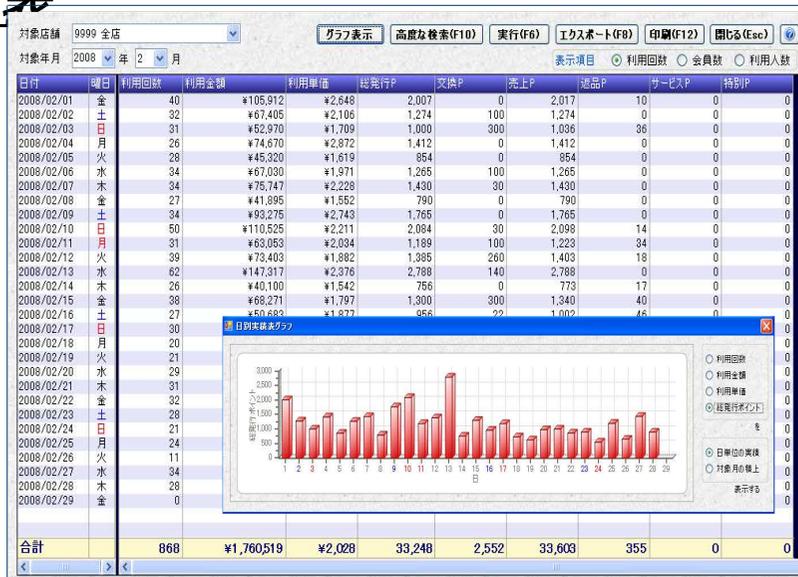
<紹介情報>

【この会員が紹介した人】

会員番号	氏名	入会日	利用回数	売上金額
0001010000002	黒田 亜矢子	2007/03/10	4	¥7,223
0001010000003	田中 真紀	2007/05/23	2	¥7,108
0001010000004	山田 久仁子	2007/02/16	18	¥15,718

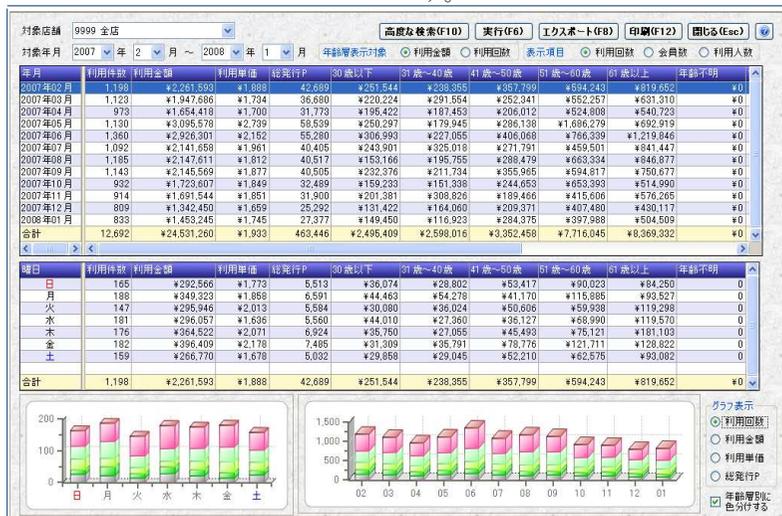
日別売上実績表

指定月の日ごとの利用回数・利用金額・発行ポイント・利用ポイントが把握できます。



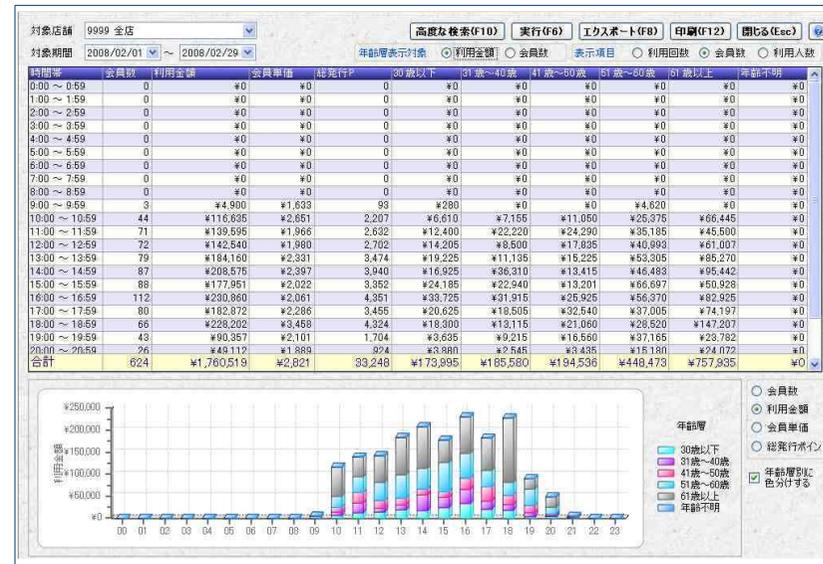
月別売上実績表

各世代ごとに月別利用回数・利用金額・平均単価などの情報が一覧できます。



時間帯別売上実績表

指定した日・月の時間帯の売上を確認。イベントや従業員シフトに活用可能。



店舗別売上実績表

店舗ごとの客数売上を月ごとに確認できます。店舗別構成もグラフで表示。



地区別売上実績表

独自に設定した地区の売上を確認。商圏の把握、広告を出す際の参考資料に。

対象店舗 9999 全店

対象年月 2008 年 2 月 1 月 ~ 2008 年 2 月 31 日

地区	01月	02月	03月	04月	05月	06月	07月	08月	09月	10月	11月	12月	01月	合計
0001 長崎市	126	134	121	125	140	119	109	113	106	110	106	0	0	489
0002 藤原市	150	152	146	138	154	153	121	167	134	129	116	0	0	628
0003 大村市	13	13	18	12	21	11	11	13	8	5	4	0	0	129
0004 佐世保市	7	7	6	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	49
0005 島原市	5	17	12	11	11	8	17	12	11	11	11	0	0	93
合計	55	76	67	48	60	61	47	59	45	49	43	0	0	516

グラフ表示 | 高機能検索(F10) | 実行(F6) | エクスポート(F9) | 印刷(F12) | 閉じる(Esc)

入会者一覧

本社、店舗別、店舗別の月別に入会者を確認できます。

対象店舗 0001 新宿店

対象年月 2007 年 2 月 ~ 2008 年 1 月

性別 全体

年月	会員登録	新規会員登録	入会者合計	女性	男性	性別不明	30歳以下	31歳~40歳	41歳~50歳	51歳~60歳	61歳以上	年齢不明
2007/02	399	459	857	642	198	17	124	231	169	147	98	88
2007/03	278	322	597	387	187	23	106	189	123	84	68	29
2007/04	268	287	555	309	234	12	96	169	113	85	65	27
2007/05	279	302	581	379	189	13	111	192	116	79	71	12
2007/06	182	93	275	163	116	6	58	87	68	53	21	13
2007/07	153	74	227	134	90	3	45	69	51	43	24	5
2007/08	132	78	210	123	83	4	43	70	54	41	26	24
2007/09	110	63	179	114	57	8	34	54	39	24	21	7
2007/10	94	52	146	92	51	3	27	48	32	21	12	0
2007/11	83	42	125	80	44	1	21	43	23	14	7	3
2007/12	67	26	93	68	22	3	14	34	23	14	6	2
2008/01	70	31	101	59	38	4	12	28	23	19	14	5

グラフ表示 | 高機能検索(F10) | 実行(F6) | エクスポート(F9) | 印刷(F12) | 閉じる(Esc)

週別曜日別実績表

対象店舗 9999 全店

対象年月 2008 年 1 月 1 月 ~ 2008 年 1 月 31 日

週	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	週合計
1	0回 0円 0円	0回 0円 0円	25回 40,185円 1,607円	31回 61,740円 1,992円	39回 59,823円 1,534円	26回 39,280円 1,511円	23回 67,140円 2,919円	144回 268,168円 1,862円
2	41回 90,015円 2,195円	23回 56,818円 2,462円	28回 41,890円 1,496円	37回 49,050円 1,326円	32回 62,446円 1,951円	29回 41,620円 1,435円	32回 49,199円 1,537円	222回 390,837円 1,761円
3	29回 53,220円 1,835円	25回 64,245円 2,570円	32回 64,489円 2,015円	31回 46,595円 1,503円	30回 57,666円 1,922円	48回 54,068円 1,160円	30回 48,300円 1,610円	211回 388,583円 1,842円
4	27回 33,440円 1,239円	23回 29,305円 1,274円	25回 42,275円 1,691円	30回 61,730円 2,058円	29回 42,670円 1,471円	42回 68,572円 1,633円	26回 38,160円 1,468円	202回 316,152円 1,565円
5	25回 45,550円 1,822円	29回 43,955円 1,516円	0回 0円 0円	0回 0円 0円	0回 0円 0円	40回 105,912円 2,648円	32回 67,405円 2,106円	126回 262,822円 2,086円
6	122回 222,226円 1,822円	100回 194,123円 1,941円	110回 188,839円 1,717円	129回 219,115円 1,699円	130回 222,605円 1,712円	171回 309,452円 1,810円	143回 270,203円 1,890円	905回 1,626,562円 1,797円

上段: 利用回数 中段: 利用金額 下段: 利用単価

指定月の利用件数、利用金額、利用単価をカレンダー形式で日別に表示し、下段に曜日別の合計を、右側に週別の合計を示しています。

レジ売上実績対比表(日別)

対象店舗 0001 新宿店

対象年月 2008 年 2 月

日付	曜日	レジ客数	会員登録	非会員登録	会員登録	レジ売上金額	会員登録売上	非会員登録売上	登録比	レジ単価	会員登録単価	非会員登録単価
2008/02/01	金	198	39	159	19.70	393,180	105,912	287,268	26.94	1,986	2,716	1,807
2008/02/02	土	178	32	146	17.98	268,007	67,405	200,602	25.15	1,506	2,106	1,374
2008/02/03	日	179	30	149	16.76	230,657	52,970	177,687	22.96	1,289	1,766	1,193
2008/02/04	月	133	26	107	19.55	281,942	74,670	207,272	26.48	2,120	2,872	1,937
2008/02/05	火	170	28	142	16.47	212,780	45,300	167,470	21.30	1,262	1,619	1,179
2008/02/06	水	193	34	159	17.62	261,490	67,030	194,460	25.63	1,355	1,971	1,223
2008/02/07	木	177	34	143	19.21	283,953	75,747	208,206	26.68	1,604	2,228	1,456
2008/02/08	金	183	27	156	14.75	194,238	41,895	152,343	21.57	1,061	1,552	977
2008/02/09	土	192	34	158	17.71	356,658	93,275	263,383	26.15	1,868	2,743	1,667
2008/02/10	日	260	49	211	18.85	424,176	110,525	313,651	26.06	1,631	2,256	1,486
2008/02/11	月	200	30	170	16.00	282,269	63,053	219,216	22.34	1,411	2,102	1,290
2008/02/12	火	235	38	197	16.17	314,						
2008/02/13	水	384	62	272	18.56	586,						
2008/02/14	木	174	25	149	14.37	264,						
2008/02/15	金	188	29	159	16.68	264,						
2008/02/16	土	169	26	143	15.38	246,						
2008/02/17	日	177	30	147	16.95	256,						
2008/02/18	月	133	20	113	16.04	190,						
2008/02/19	火	138	21	117	16.22	151,						
2008/02/20	水	176	29	147	16.48	216,						
2008/02/21	木	207	30	177	14.49	295,						
2008/02/22	金	168	31	137	18.45	190,						
2008/02/23	土	138	28	110	20.29	180,						
2008/02/24	日	133	21	112	15.79	133,						
2008/02/25	月	143	24	119	16.78	268,						
2008/02/26	火	93	11	82	11.83	185,						
2008/02/27	水	231	34	197	14.72	311,						
2008/02/28	木	138	27	111	19.57	168,						
2008/02/29	金	155	27	128	17.42	248,						

グラフ表示 | 高機能検索(F10) | 実行(F6) | エクスポート(F9) | 印刷(F12) | 閉じる(Esc)

総売上におけるポイントカード顧客の割合を分析することが、総顧客の動向の把握手段となります。現在カードがお客様にどれくらい喜んで頂いているのか。また、イベント実施時の成果も判断できます。

RFM分析

お客様を前回来店日、利用回数、利用金額の3種類で分析し、どのお客様がお店にとって上得意なのかをお店独自の設定で把握できます。3種類の複合でのランク、来店日・回数・金額それぞれ個別のランクに該当するお客様のリストが出力されますので、今回はどのランクのお客様を販促の対象とするのか、自由に選定することができます。

対象店舗 9999 全店 | 設定(F5) | 高度な検索(F10) | 実行(F6) | エクスポート(F8) | 印刷(F12) | 閉じる(Esc)

対象期間 2008/02/01 ~ 2008/02/29

ランク基準 0001 標準 ※ウェイト配分値のパターン番号を選択します

ランク	RFM点数	構成	R客数	構成	F客数	構成	F来店回数	構成	M客数	構成	M売上金額	構成
A	28	4.42%	624	98.42%	8	1.26%	66	7.60%	30	4.72%	*331,857	18.85%
B	41	6.47%	0	0.00%	8	1.26%	32	3.69%	18	2.84%	*163,829	9.31%
C	554	87.38%	0	0.00%	29	4.57%	87	10.02%	21	3.31%	*144,087	8.18%
D	1	0.16%	0	0.00%	04	16.40%	208	23.96%	51	8.04%	*243,767	13.85%
E	10	1.58%	10	1.58%	85	76.50%	475	54.72%	514	81.07%	*876,979	49.81%
合計	634		634		634		860		634		*1,760,519	

R 【鮮度】 前回来店からの経過日数

Aランク... 指定日～ 30 日
Bランク... 31 日～ 60 日
Cランク... 61 日～ 90 日
Dランク... 91 日～ 120 日
Eランク... 121 日以前

F 【頻度】 期間内の利用回数

Aランク... 5 回以上
Bランク... 4 回～
Cランク... 3 回～
Dランク... 2 回～
Eランク... 1 回以下

M 【金額】 期間内の利用金額

Aランク... 10,000 円以上
Bランク... 9,999 円～ 8,000 円
Cランク... 7,999 円～ 6,000 円
Dランク... 5,999 円～ 4,000 円
Eランク... 3,999 円以下

構成 | 相関 | 顧客

RFM構成 | R(鮮度)構成 | F(頻度)構成 | M(金額)構成

構成 | 相関 | 顧客

表示内容 FとM M 【金額】

(単位:人)

	ランクA	ランクB	ランクC	ランクD	ランクE	合計
F 【頻度】	2	4	1	0	1	8
	2	0	2	1	3	8
	4	1	3	6	15	29
	9	3	8	13	71	104
	13	10	7	31	424	485
合計	18	21	51	514	634	30

セルをダブルクリックするとその該当顧客一覧が表示されます

構成 | 相関 | 顧客

絞込・DM | 顧客リスト | 地図データ | エクスポート

RFM [A] ~ [A] R [A] ~ [A] F [C] ~ [C] M [A] ~ [A]

指定したランクの顧客について、リストやDMラベルの印刷、更に条件を設定して絞り込み抽出を行うことができます 29 人

会員番号	氏名	RFM	順位	R	F	M	R来店日	F回数	M金額
0001010003333	久保明彦	A	5	A	C	A	2008/02/28	3	*12,995
0001010002458	一宅 未清	A	6	A	C	A	2008/02/28	3	*11,990
0001010002771	小佐々美代子	A	7	A	C	A	2008/02/17	3	*11,765
0001010000457	石橋智博	A	8	A	C	A	2008/02/16	3	*10,645
0001010000524	江越暢宏	A	27	A	C	B	2008/02/19	3	*8,775
0001010001776	西長	B	44	A	C	C	2008/02/14	3	*7,600
0001010003618	東島貞子	B	45	A	C	C	2008/02/27	3	*7,580
0001010003155	高橋三彦	B	46	A	C	C	2008/02/27	3	*6,460
0001010001355	山口 英子	B	63	A	C	D	2008/02/09	3	*5,825
0001010000564	野村美英子	B	64	A	C	D	2008/02/23	3	*5,185
0001010000665	岩永 ツヤ子	B	65	A	C	D	2008/02/04	3	*4,790
0001010003706	岳尾美架	B	66	A	C	D	2008/02/27	3	*4,650
0001010000099	池田 意美	B	67	A	C	D	2008/02/18	3	*4,530
0001010003019	小泊万治子	B	68	A	C	D	2008/02/23	3	*4,240
0001010000667	大塚 富男	C	117	A	C	E	2008/02/22	3	*3,840
0001010001417	橋本かよ子	C	118	A	C	E	2008/02/21	3	*3,620
0001010001340	高田 和人	C	119	A	C	E	2008/02/22	3	*3,590

ランク	対象	ポイント	ウェイト
A	指定日～ 30 日前	10	
B	31 日～ 60 日前	7	
C	61 日～ 90 日前	5	× 2
D	91 日～ 120 日前	3	
E	121 日以前以上	1	
A	5 回以上	10	
B	4 回～ 4 回	5	
C	3 回～ 3 回	3	
D	2 回～ 2 回	3	
E	1 回以下	1	
A	10000 円以上	10	
B	9999 円～ 8000 円	7	
C	7999 円～ 6000 円	5	× 5
D	5999 円～ 4000 円	3	
E	3999 円以下	1	

RのAランクポイント × ウェイト
FのAランクポイント × ウェイト
MのAランクポイント × ウェイト
の和が100になるように設定します。

「デフォルトに設定する」をクリックすると各セルにデフォルト値が表示されますので必要に応じて数値を変更して「保存」をクリックしてください。

御社の業種、業態に沿った分析用係数(ポイント、ウェイト等)をきめ細かく、かつ極めて容易に設定することができます。

デシル分析

対象店舗 9999 全店
 対象期間 2008/01/01 ~ 2008/06/30
 ランク基準 利用金額 利用回数

構成 顧客 グラフ

デシル分析 では、以下の基準を基に顧客を順位付けます。

利用金額又は来店回数の高い順に顧客を並び、会員総数を10等分した客数(売上順位)を求めます。
 その客数(売上順位)単位でランク別別を、来店回数、売上、来店間隔等を集計します。
 売上げを客数(売上順位)で割って1人当たりの単価を求めます。
 来店間隔、来店回数/期間をランク毎の平均値とします。
 総売上を総来店回数で割って平均単価を求めます。

総客数 2,140 人
 平均会員単価 4,975 円
 平均利用単価 1,931 円
 平均来店間隔 70.66 日

ランク	売上順位	利用回数	構成比	構成比累計	利用金額	構成比	構成比累計	来店間隔
1	1 ~ 214	1,749回	31.62%	31.62%	¥4,643,173	49.61%	49.61%	22日
2	215 ~ 428	860回	15.60%	47.22%	¥1,808,393	16.99%	60.60%	45日
3	429 ~ 642	672回	12.19%	59.42%	¥1,229,353	11.55%	72.15%	58日
4	643 ~ 856	527回	9.56%	68.98%	¥880,813	8.27%	80.42%	74日
5	857 ~ 1070	377回	6.84%	75.82%	¥660,517	6.20%	86.62%	103日
6	1071 ~ 1284	342回	6.20%	82.02%	¥510,724	4.80%	91.42%	114日
7	1285 ~ 1498	310回	5.62%	87.65%	¥385,681	3.62%	95.04%	126日
8	1499 ~ 1712	259回	4.70%	92.34%	¥278,045	2.61%	97.66%	150日
9	1713 ~ 1926	232回	4.21%	96.55%	¥206,355	1.94%	99.59%	168日
10	1927 ~ 2140	190回	3.45%	100.00%	¥43,279	0.41%	100.00%	205日
合計		5,512回			¥10,646,327			70.66日

構成 顧客 グラフ

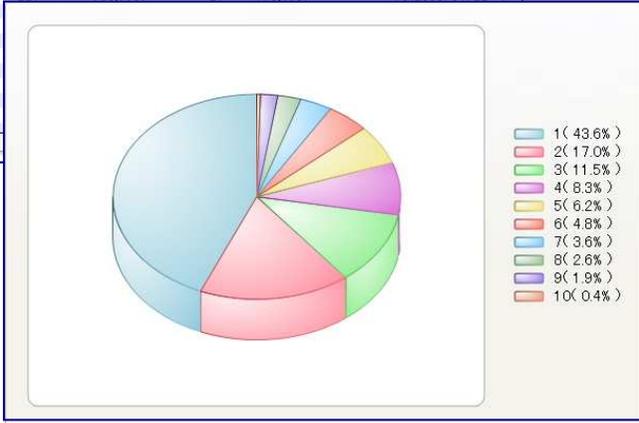
ランク選択 1 ~ 1

214 人

会員番号	氏名	ランク	順位	利用金額	利用回数	利用単価	延べ利用単価	前回来店日
0001010002569	千代田 光義	1	1	¥133,624	71	¥1,882	¥0	2008/06/28
0001010003629	廣田 保孝	1	2	¥114,810	2	¥57,405	¥0	2008/05/17
0001010001237	田平 藤子	1	3	¥79,560	38	¥2,094	¥0	2008/06/26
0001010001343	中村 みどり	1	4	¥67,185	98	¥686	¥0	2008/06/24
0001010002680	和田加代子	1	5	¥65,650	5	¥13,130	¥0	2008/06/24
0001010002810	有限会社 吉田組	1	6	¥65,270	13	¥5,021	¥0	2008/06/26
0001010003965	奥藤工業	1	7	¥60,625	4	¥15,156	¥0	2008/06/28
0001010000642	西川マユキ	1	8	¥59,740	5	¥11,948	¥0	2008/06/08
0001010002930	中村厚子	1	9	¥59,719	32	¥1,866	¥0	2008/06/23
0001010001271	橋口 峰男	1	10	¥57,585	9	¥6,398	¥0	2008/06/22
0001010003628	山本アイ子	1	11	¥56,785	4	¥14,196	¥0	2008/06/19
0001010003251	柳原立ミ子	1	12	¥49,302	11	¥4,482	¥0	2008/05/17
0001010002985	松尾 二郎	1	13	¥49,268	18	¥2,737	¥0	2008/06/28
0001010002374	田畑 由太郎	1	14	¥48,340	4	¥12,085	¥0	2008/04/26
0001010002076	宮崎 彌代	1	15	¥46,000	3	¥15,333	¥0	2008/03/22
0001010003977	中村正寛	1	16	¥45,135	5	¥9,027	¥0	2008/06/15
0001010002552	高部 廣海	1	17	¥44,495	4	¥11,124	¥0	2008/06/28
0001010001209	坂本 シゲ子	1	18	¥43,990	2	¥21,995	¥0	2008/06/15
0001010002016	馬渡 勲男	1	19	¥40,460	8	¥5,058	¥0	2008/05/25
0001010003749	持留キヌエ	1	20	¥39,900	3	¥13,300	¥0	2008/03/10
0001010001672	川口 イサ子	1	21	¥39,880	5	¥7,976	¥0	2008/06/24
0001010000468	中道 義久	1	22	¥36,990	2	¥18,495	¥0	2008/04/22
0001010003621	原田常利	1						
0001010003825	田尻クニ工	1						
0001010001754	笠原 静子	1						
0001010000447	松坂由起子	1						
0001010000349	田中 やす子	1						
0001010000816	吉村 玲子	1						
0001010002219	藤浪 梨子	1						
0001010001189	相川 昭雄	1						
0001010002545	岩永 綾子	1						

指定期間内の売上金額(又は来店回数)の高い順にお客様を10等分にランクわけし、それぞれのランクのお客様が、お店の売上にどれだけ貢献し、どれだけの購買力を持っているのかを把握する資料です。それぞれのランクのお客様のリスト出力も可能です。

上位のランクのお客様が、お店全体の売上の何%を占め、どれだけ大切なのかは、グラフを見ると一目瞭然です。それぞれのランクの平均来店間隔や月あたりの来店回数、平均単価が把握できます。



顧客動向分析

お客様をお店独自の基準でランク付けを行う事は可能でしたが、そのお客様がその後どのランクに推移したかを確認することはできませんでした。その動向を確認できるようにしたのが、この顧客動向分析です。前回期間・今回期間を指定し、その期間の来店回数・ご利用金額からランク付けを行いその推移がマトリックス(表)に表示されます。それぞれのランク推移を①優良顧客、②新規顧客③店離れ傾向顧客④促進顧客といったセグメント(顧客グループ)としてとらえることも出来ます。

対象店舗 9999 全店

※それぞれの期間においてウエイト配分値のパターン番号を選択します

前回期間 2008/01/01 ~ 2008/06/30 ランク基準 0001 6ヶ月基準

今回期間 2008/07/01 ~ 2008/12/31 ランク基準 0001 6ヶ月基準

前回期間入客者を新規としてランク付けする

F+M構成 F構成 M構成 顧客 グラフ

Frequency+Monetary

【期間内の利用回数】 + 【期間内の利用金額】

F 【頻度】 期間内の利用回数

Aランク... 10 回以上
Bランク... 9 回 ~ 7 回
Cランク... 6 回 ~ 4 回
Dランク... 3 回 ~ 2 回
Eランク... 1 回以下

M 【金額】 期間内の利用金額

Aランク... 20,000 円以上
Bランク... 19,999 円 ~ 15,000 円
Cランク... 14,999 円 ~ 10,000 円
Dランク... 9,999 円 ~ 5,000 円
Eランク... 4,999 円以下

	Aランク	Bランク	Cランク	Dランク	Eランク	合計
Aランク	30	26	14	2	1	85
Bランク	16	23	40	26	41	146
Cランク	10	29	83	77	192	351
Dランク	4	19	76	95	222	416
Eランク	6	14	69	99	519	707
新規	2	6	15	38	374	435
合計	68	116	297	337	1,322	2,140

セルをクリックすると、そのランクに該当する顧客のリストを表示します

優良顧客	94 人	店離れ傾向	16 人
新規顧客	435 人	促進顧客	226 人



F+M構成 F構成 M構成 顧客 グラフ

対象構成 F+M構成 前回ランク A ~ A 今回ランク A ~ A 30 人

会員番号	氏名	前回ランク	今回ランク	前回回数	今回回数	前回金額	今回金額	前回単価	今回単価
0001010000443	松崎由起子	A	A	19	15	¥36,485	¥23,650	¥1,919	¥1,570
0001010000457	石橋智博	A	A	19	26	¥33,300	¥56,840	¥1,754	¥2,148
0001010000498	野中千鶴子	A	A	7	4	¥34,580	¥30,630	¥4,940	¥7,658
0001010000642	西川マユキ	A	A	5	9	¥59,740	¥22,350	¥11,948	¥2,483
0001010000750	田中 基	A	A	8	13	¥17,570	¥37,300	¥2,196	¥2,869
0001010000816	吉村 瑠子	A	A	31	15	¥35,390	¥21,470	¥1,142	¥1,431
0001010000879	菊池 加代子	A	A	16	20	¥12,090	¥16,295	¥756	¥815
0001010001189	相川 昭雄	A	A	15	14	¥34,990	¥19,890	¥2,333	¥1,421
0001010001193	井川 和子	A	A	21	15	¥14,735	¥11,915	¥702	¥794
0001010001198	松尾 静子	A	A	50	39	¥34,410	¥33,855	¥688	¥868
0001010001237	田平 郁子	A	A	38	26	¥79,560	¥23,578	¥2,094	¥907
0001010001249	井手 敏香	A	A	14	13	¥28,305	¥30,795	¥2,022	¥2,369
0001010001343	中川 みどり	A	A	98	117	¥67,195	¥64,180	¥686	¥549
0001010001300	森田 香子	A	A	13	20	¥11,530	¥19,470	¥897	¥974
0001010001961	横田 幸子	A	A	13	12	¥18,235	¥20,435	¥1,403	¥1,703
0001010001917	森生 暎千子	A	A	20	25	¥22,419	¥27,815	¥1,121	¥1,113
0001010002073	山田定雄	A	A	22	18	¥12,690	¥16,375	¥577	¥910
0001010002124	前波和子	A	A	10	11	¥21,665	¥21,085	¥2,167	¥1,917
0001010002219	藤原 梨子	A	A	4	6	¥35,140	¥38,215	¥8,785	¥6,369
0001010002539	中島 雅男	A	A	9	8	¥22,012	¥16,900	¥2,446	¥2,113
0001010002545	岩永 綾子	A	A	9	11	¥34,720	¥36,105	¥3,858	¥3,282
0001010002561	平野 静代	A	A	18	14	¥23,060	¥24,330	¥1,281	¥1,738
0001010002569	千代田 光義	A	A	71	42	¥133,824	¥56,326	¥1,882	¥1,341
0001010002228	古賀 悦香	A	A	7	14	¥16,355	¥27,455	¥2,405	¥1,961
0001010003251	藤本 正子	A	A	11	6	¥49,302	¥33,957	¥4,482	¥5,560
0001010003519	富士数恵(株)	A	A	26	28	¥13,195	¥21,750	¥508	¥777
0001010003611	櫻本初美	A	A	7	9	¥16,480	¥30,760	¥2,354	¥3,419

標準値を設定する 新規(F11) 削除(F9) 保存(F12) 閉じる(Esc)

パターン番号 1

番号	パターン名称	ランク	対象	ポイント	ウェイト
1	6ヶ月基準	A	10 回以上	10	
2	1年基準	B	9 回 ~ 7 回	8	
		C	6 回 ~ 4 回	6	×
		D	3 回 ~ 2 回	4	
		E	1 回以下	2	
		A	20,000 円以上	10	
		B	19,999 円 ~ 15,000 円	8	
		C	14,999 円 ~ 10,000 円	6	×
		D	9,999 円 ~ 5,000 円	4	
		E	4,999 円以下	2	

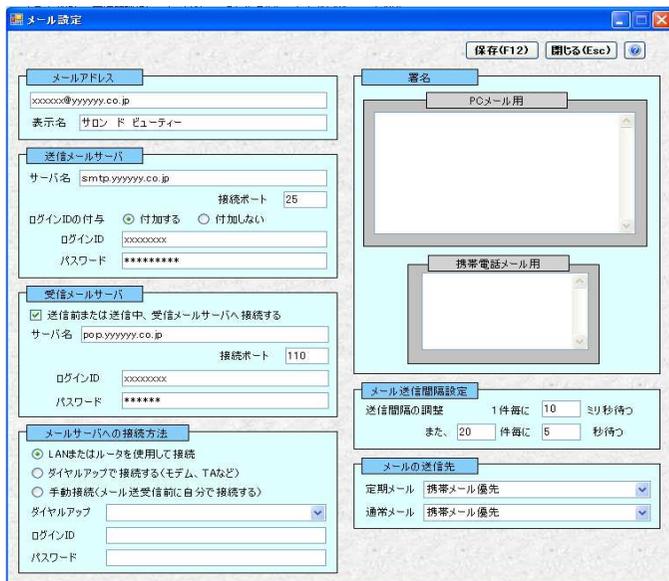
FのAランクポイント × ウェイト
MのAランクポイント × ウェイト
の和が100になるように設定します。

「デフォルトに設定する」をクリックすると各セルはデフォルト値が表示されますので必要に応じて数値を変更して「保存」をクリックしてください。

御社の業種、業態に沿った分析用係数(ポイント、ウェイト等)をきめ細かく、かつ極めて容易に設定することができます。

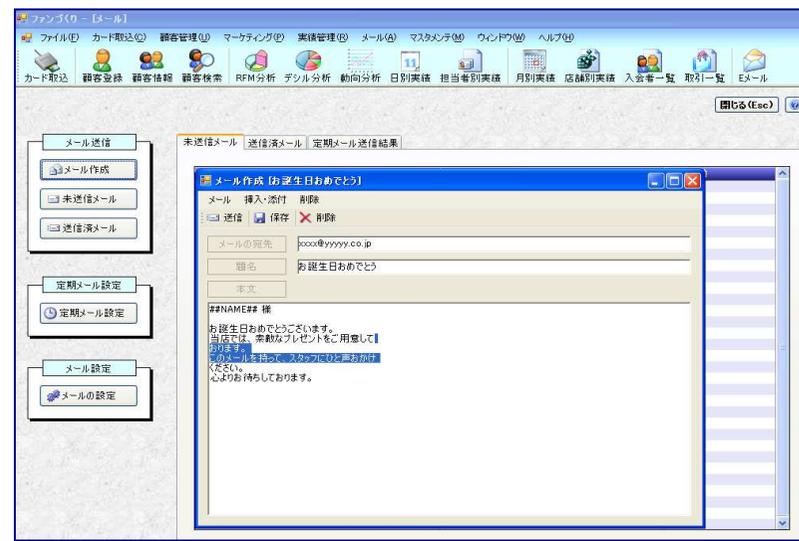
メール設定

メール機能を利用するための初期設定画面です。



メール作成

E-mailやi-modeは、今後DMやチラシにかわる迅速、かつ低コストな広告手段として非常に重要です。



定期メール

特定の条件を満たす顧客に対し、例えば誕生日割引等のメールを定期間隔で自動発送できます。



接客支援情報



接客支援情報(連動モード)

会員番号 0001 01 0000022

付箋 前回来店時、傘をお忘れです

お名前 佐藤 めぐみ 様

DM便り 【住所不備】住所の確認が必要です

【お客様へのメッセージ】
重要顧客 感謝の接客を！

【お客様の情報】

生年月日 1975/08/07 年齢 33 歳 職業 会社員
見たい目(自覚)年齢 31 歳 会員ランク ゴールド
電話番号 XXX-XXXX-YYYY 状態
携帯番号 090-0000-0000
入会担当者 2 秘井
記念日 09/11 結婚記念日
メモ 【紹介あり】

【取引実績】

初回来店日	2007/05/22
前回来店日	2008/05/20
利用回数	4
売上金額	¥19,486
交換回数	1
返品回数	0
総発行ポイント	353
現在ポイント	237

【取引履歴】 売上履歴の表示 交換・返品なども表示 カンダ-表示

取引日時	取引店舗	取引種別	発行ポイント	交換ポイント	取引金額
2008/05/20	0002 原宿店	03 交換	0	100	¥0
2008/04/27	0002 原宿店	02 返品	-16	0	-¥880
2007/08/16	0001 新宿店	01 売上	148	0	¥7,812
2007/05/22	0002 原宿店	01 売上	205	0	¥10,794

お客様のカードを端末機に挿入すると、そのお客様の情報が画面にポップアップして表示されます。お客様の住所・氏名・生年月日と言った基本情報や来店回数・売上金額・ポイントと言ったご利用状況・ご利用履歴などが表示されます。また個別にお客様の留意点(お好みや過去のクレーム等)などをメモ項目に登録しておくことで、担当者以外の方でもきちんとした対応ができます。

販促のターゲットにしたい対象者(今月誕生日の方や半年ぶりのご来店の方etc)に、各種接客内容をメッセージとして登録できます。販促対象者が来店された際、**対象者を見逃すことなく的確な対応が可能となります。**又、来店回数・ご利用金額・ポイントのいずれかのランクに応じたメッセージの登録が可能です。**本部で統一した販促の企画立案を行ない、現場(担当者)レベルで販促の実行が可能となります。**

お客様のお名前を覚える1つのツールとして、また現場レベルでの**真の 1対1の対応をお手伝いするツール**としてご利用ください。

ポイントの発行・減算・交換の作業は、従来通り端末機で行います。

ポップアップ基本設定画面

端末連動 USB接続 シリアルポート接続 接続ポート COM1

会員名の印字 印字する 印字しない

誕生日	ポップアップ画面の設定		カードの印字メッセージの設定		ポイント倍率	優先度	
	表示メッセージ	1行目	2行目	倍率			
誕生日 <input checked="" type="radio"/> 使用する <input type="radio"/> 使用しない 誕生日の 0 日前~1 日後	お誕生日おめでとう	お誕生日おめでとう	ございます	2 倍	↑	高	
記念日 <input checked="" type="radio"/> 使用する <input type="radio"/> 使用しない 記念日の 0 日前~0 日後	記念日です	記念日おめでとう	ございます	2 倍			
個別メッセージの設定 <input checked="" type="radio"/> 使用する <input type="radio"/> 使用しない	設定画面を開く					↓	低
ランク <input checked="" type="radio"/> 使用する <input type="radio"/> 使用しない	設定画面を開く						
適用期間 2008/01/01 ~ 2008/01/31	設定画面を開く						
集計期間 2008/01/01 ~ 2008/01/31	設定画面を開く						
ランク基準 来店回数	設定画面を開く						
Aランク 10 以上	今月10回達成	豪華商品を	プレゼント！	1 倍	↑	高	
Bランク 8 ~ 9	あじはるさん御礼、案内を！	豪華商品まで	あじはるです！	1 倍			
Cランク 5 ~ 7	新しい通い地点	あじはる折り返し	地点です。アット！！	1 倍			
Dランク 3 ~ 4	スタート！！	商品がカートへ向けて	がんばろう！！	1 倍			
Eランク 2 以下	スタート！！	今月の商品OETへ	さあチャレンジ開始	1 倍			
基本メッセージ <input checked="" type="radio"/> 使用する <input type="radio"/> 使用しない	設定画面を開く					↑	低
適用期間 2008/01/01 ~ 2008/01/31	設定画面を開く						

※ポイントカードへのメッセージ印字、ポイント倍率でのポイント付与に関しては、優先度の高い順に反映されます

抽出顧客・メッセージ登録画面

メッセージID 1

メッセージ 有効期限がもうすぐ切れです

印刷メッセージ 0 行目 | 有効期限が切れです
4 行目 | すべて更新

ポイント倍率 1 倍
印刷期間 2007/01/01 ~ 2008/01/31

優先順位 1

検索結果を保存

登録済のメッセージ検索 (今年: 2008年)

検索条件	検索結果	メッセージID	メッセージ	発行期間	印刷期間	優先順位
検索条件	検索結果	1	有効期限がもうすぐ切れです	2007/01/01	2008/01/31	1

メッセージ登録会員

検索ID

CTI



お電話ありがとうございます
 O△様でいらっしゃいますね
 先日は、ご来店いただきまして
 ありがとうございました。

電話が鳴ると同時に、お客様の情報が画面上にポップアップします。(右画面)

担当者以外の誰が電話をとっても、どのようなお客様なのか一目瞭然です！お客様のことをよく承知した上で、対応することお客様には、たまらなくうれしい事ではないでしょうか。

電話番号は、一般の電話番号と携帯番号の2種類を検索します。一致する電話番号があるとその方の情報を画面に表示します。

同じ電話番号の方が複数いらした場合は、画面下に同一番号の一覧が表示されますので、該当する方を選択して下さい。

このCTI画面から顧客登録の基本画面へ移動することができます。

着信番号 09099999999

会員番号 0001 01 0000001

名前 横山 めぐみ 様

付箋 前回ご来店時、傘をお忘れです

DM(戻り) 【住所不備】住所の確認が必要です

【お客様へのメッセージ】
重要顧客 感謝の接客を！

【お客様の情報】

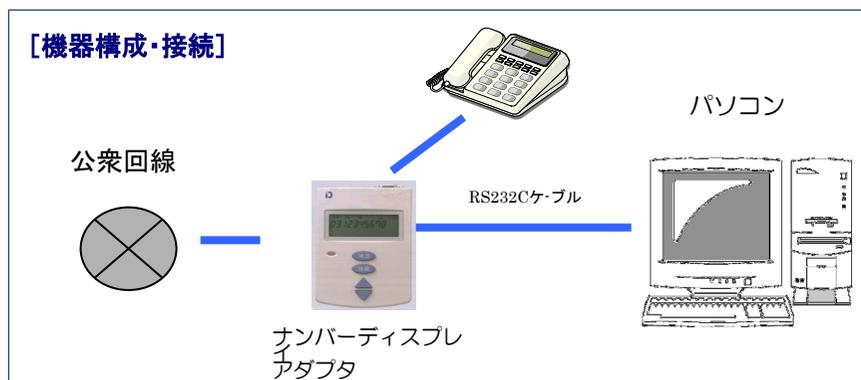
生年月日	1981/01/01	年齢	27 歳	職業	会社員
		見た目(自覚)年齢	24 歳	ランク	ゴールド
電話番号	085-821-0000	状態	通常	メモ	【紹介あり】
携帯番号	090-9999-9999				
入会担当者	011 伊藤				
記念日	03/01 結婚記念日				

【取引実績】

初回来店日	2007/12/28
前回来店日	2006/03/08
利用回数	9
売上金額	9,325
交換回数	1
返品回数	0
総発行ポイント	176
現在ポイント	146

【取引履歴】

取引日時	取引店舗	取引種別	発行ポイント	交換ポイント	取引金額
2007/12/28 18:07	0001 新橋店	01 売上	29	0	¥1,500
2007/11/05 15:06	0001 新橋店	01 売上	40	0	¥2,100
2007/10/26 19:50	0001 新橋店	01 売上	18	0	¥900
2007/10/13 19:49	0001 新橋店	01 売上	21	0	¥1,120
2007/10/11 19:55	0001 新橋店	01 売上	16	0	¥860
2007/10/07 19:31	0001 新橋店	01 売上	17	0	¥300
2007/09/01 17:20	0001 新橋店	01 売上	5	0	¥290
2007/05/03 18:42	0001 新橋店	01 売上	16	0	¥885



※CTIをご利用の場合は、専用のアダプターとNTTのナンバーディスプレイ回線契約が別途必要となります。

地図情報への展開

「ファンづくり」で集計したデータを地図情報に渡して（CSVデータ出力）地図ソフト上に展開し、視覚的に分析することが可能です。自店の商圈把握やDM・チラシの配布先の検討、今後の店舗展開の参考にすることができます。地図に展開すると、今まで見えなかった部分が見えてくるかもしれません。「ファンづくり」では地図に展開するデータを数パターン準備いたしますので、その情報（CSVデータ）を地図ソフトに取り込んでご利用ください。

＜町別の顧客数＞



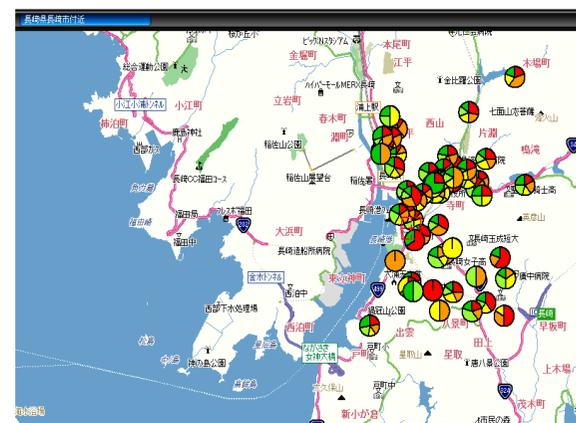
会員数でピンを色分けしています

＜町別売上高＞



町別に売上金額を集計し、棒グラフで表現しています。

＜町別RFMランク比率＞



町別にRFMのランク人数を集計しその比率を円グラフで表現しています。

※(株)ゼンリン社の地図ソフトが別途必要となります。