

顧客ポートフォリオ分析システムの導入方法

導入はスムーズにできます。

顧客ポートフォリオ分析システムの導入・活用は次の**3つの作業**を行っていただくだけです。

第一段階の作業

現在お使いの顧客管理ソフト、受注ソフト、エクセルなどから下記の2種類のデータを
CSVファイルで出力してください。

- ① 顧客データ
(氏名、住所、メールアドレス、TEL、FAX、会社名など)
- ② 売上データ
(いつ、商品コード、商品名(商品コード)、単価、数量、消費税、購入金額など)

例：顧客データの出力例です

顧客コード	氏名	氏名	性別	役職	部署	会社名	会社名	会社名	郵便番号	住所1	住所2	電話番号
0001	黒木 健一	クロ=1		代表取締役		(株)ウィング			100-001	東京都千代田区内幸町	1-2-3	03-51
0013	鈴木 三郎	スズ=1		代表取締役		鈴木建設(株)スズケ			112-0001	東京都文京区春日	5-3-6	03-10
0017	新見 忍	ニイ=1		専務取締役		有限会社エーアイエス			193-1831	東京都八王子市千人町	3-6-2	
0031	園田 聡	ソノタ=1							194-0211	東京都町田市小山町	563-2	
0034	村木 洋子	ムラ=2							209-0041	東京都多摩市諏訪	4-1-2	
0053	山口 里枝	ヤマ=2							153-0061	東京都目黒区中町	506	
0064	赤元 正樹	アカ=1							125-0041	東京都葛飾区金町	8-11	
0066	春山ひとみ	ハル=2							171-0011	東京都豊島区池袋	13-2	
0069	板垣由佳	イタカ=2							178-0061	東京都練馬区南大泉	700-2	
0075	黒田リツ子	クロ=2							160-0021	東京都新宿区西新宿	1-2-3	
0100	池田											

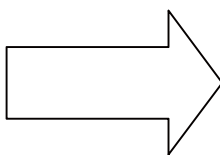
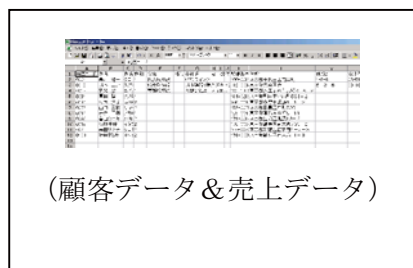
このように、顧客の氏名、住所、連絡先をCSVファイルに出力してください。
(1行目がタイトル項目でそれ以下が実データで並んでいればOKです)

(※弊社の顧客サポートシステムをお使いのお客様は、顧客データがボタン1つで連動できるので、今回の作業は必要ありません)

第二段階の作業

第一段階の作業で出力した顧客データと売上データを『顧客ポートフォリオ分析システム』に取り込みます。

これは、弊社で準備した『データ変換ソフト』でスムーズに変換できます。

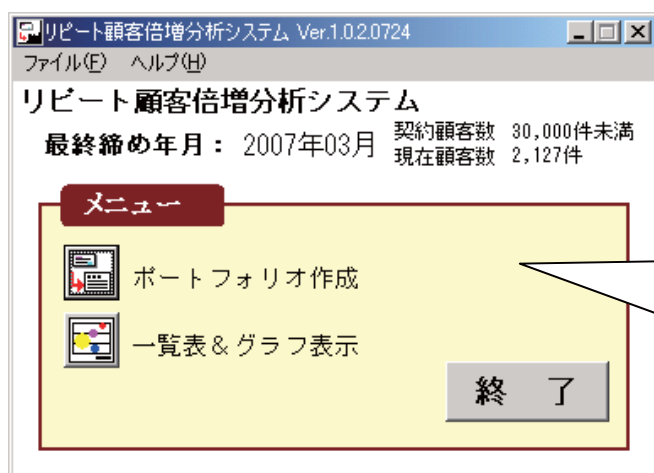


(データ変換ソフト)

(※弊社の顧客サポートシステムをお使いのお客様は、顧客データがボタン1つで連動できるので、今回の作業は必要ありません)

第三段階の作業

第二段階で取り込んだデータをもとに、『顧客ポートフォリオ分析システム』で分析します。



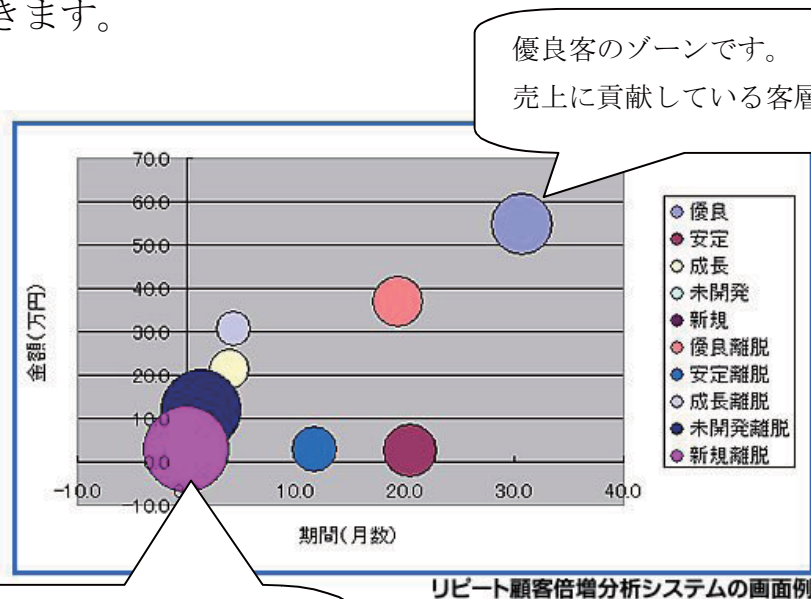
まず、最初にポートフォリオ作成を行い、次に一覧表&グラフ表示を行います。

次ページのような結果を、すぐに確認することができます。

例えば・・・

御社に継続的な利益をもたらす顧客層を確認できます

普通、会社の体力は決算書で表わされますが、売上を支えているのは顧客の存在です。顧客ポートフォリオ分析システムを使うと、御社の顧客が今どのように構成されているかチャート上でタイプごとに把握できます。



優良客のゾーンです。
売上に貢献している客層です。

一方、離脱（流出）している客層です。
これらの客層はいち早く流出を止め
なくてはなりません。

つまり、大事なことは、このチャートで御社が現在
どのような顧客で構成されているかを確認することです。

その上でないと、リピート顧客を増やす対策がとれません。

このチャートは、極めて重要となります。

また、それぞれ10分類の客層の顧客リストを出力できるので、
メール、ハガキ（DM）、電話、FAX等でアプローチできます。

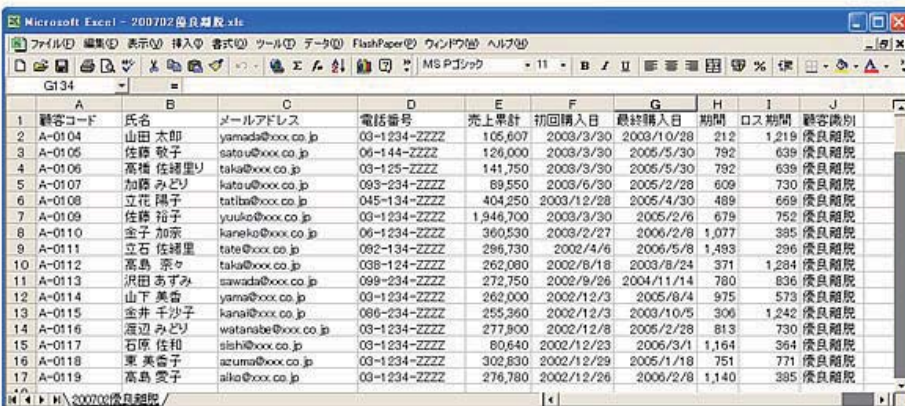
詳しくは、次のページへ

10段階の顧客層のデータをファイル出力することができます

10段階の顧客層を把握した後は、リピート購入をアップさせるために、必要なアプローチを行うことです。

例えば、初回客（新規のお客様）には、商品をもっと買ってもらう情報をハガキやメールを送る、

また、流出した顧客には、すぐに戻ってきてもらうためのハガキやメールを送ることができます。



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	顧客コード	氏名	メールアドレス	電話番号	売上累計	初回購入日	最終購入日	期間	ロス期間	顧客階別
2	A-0104	山田 太郎	yamada@xxx.co.jp	03-1234-2222	105,607	2003/3/30	2003/10/28	212	1,219	優良離院
3	A-0105	佐藤 敬子	sato@xxx.co.jp	06-144-2222	126,000	2003/3/30	2005/5/30	792	639	優良離院
4	A-0106	高橋 佐緒里	taka@xxx.co.jp	03-125-2222	141,750	2003/3/30	2005/5/30	792	639	優良離院
5	A-0107	加藤 みどり	kato@xxx.co.jp	093-234-2222	89,550	2003/6/30	2005/2/28	609	730	優良離院
6	A-0108	立花 陽子	tatiba@xxx.co.jp	045-134-2222	404,250	2003/12/28	2005/4/30	489	669	優良離院
7	A-0109	佐藤 裕子	yuuko@xxx.co.jp	03-1234-2222	1,946,700	2003/3/30	2005/2/6	679	752	優良離院
8	A-0110	金子 加奈	kane@xxx.co.jp	06-1234-2222	360,530	2003/2/27	2006/2/6	1,077	385	優良離院
9	A-0111	立石 佐緒里	tate@xxx.co.jp	082-134-2222	286,730	2002/4/6	2006/5/8	1,493	296	優良離院
10	A-0112	高島 奈々	taka@xxx.co.jp	038-124-2222	262,080	2002/8/18	2003/8/24	371	1,284	優良離院
11	A-0113	沢田 あずみ	sawada@xxx.co.jp	099-234-2222	272,750	2002/9/26	2004/11/14	780	836	優良離院
12	A-0114	山下 美香	yama@xxx.co.jp	03-1234-2222	262,000	2002/12/3	2005/8/4	975	573	優良離院
13	A-0115	金井 千沙子	kana@xxx.co.jp	086-234-2222	255,360	2002/12/3	2003/10/5	306	1,242	優良離院
14	A-0116	渡辺 みどり	watanabe@xxx.co.jp	03-1234-2222	277,800	2002/12/8	2005/2/28	813	730	優良離院
15	A-0117	石原 佐和	sizoh@xxx.co.jp	03-1234-2222	80,640	2002/12/23	2006/3/1	1,164	364	優良離院
16	A-0118	東 美香子	azuma@xxx.co.jp	03-1234-2222	302,830	2002/12/29	2005/1/18	751	771	優良離院
17	A-0119	高島 愛子	aiko@xxx.co.jp	03-1234-2222	276,780	2002/12/26	2006/2/8	1,140	385	優良離院

出力した顧客データをエクセルで開いた画面

やずやでは、リピーターを養成するため、膨大なデータの実績を元に方法論が確立されています。

今回、『絆づくり研究会』では、会員様専用フォーラムにて質問すれば、アドバイスをしてくれますので、もし、具体的な、初回客を2回目のリピートをさせる方法や、離脱客を呼び戻す方法でご質問がありましたら、会員様専用フォーラムにご質問をいただければ、回答させていただきます。

詳しい情報は、下記をクリックしてください。



<https://kzn.intermedia.co.jp/>