



20万点以上アイテムからレコメンド！ ドラッグストアECにおける One to Oneマーケティング施策

スプリームシステム株式会社



事業概要

生活用品や日用品などをECサイト上で
販売するドラッグストア企業

販売チャネル

ECサイト

会員数

非開示

売上

約300億円(2016年度)



目的

目標売上達成にむけてデータに基づいたマーケティング目標の設定。
顧客志向コミュニケーションのPDCAサイクルの実現、及び自動化。

課題

既存顧客の十分な分析が出来ておらず、データに基づく目標設定や、
顧客ニーズに基づくコミュニケーションが実施出来ていなかった。

実施実行

多角的な分析を通じた 課題把握、目標設定

aimstarに搭載されている100種類以上のテンプレートを用いて、現状の課題や顧客像を把握し、
KPIや目標値を設定。

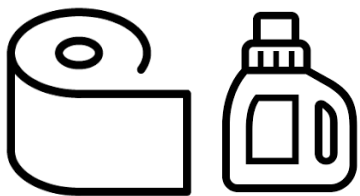
One to One コミュニケーション

分析結果を通じて顧客志向に基づくOne to One
コミュニケーションを実現、及び自動化。



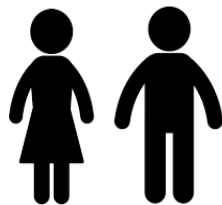
商品軸・顧客軸・コスト軸で明らかにしたい点があったものの、十分な分析ができていなかった。そのため定量的なデータに基づいた戦略や目標が立てられていない状況だった。

商品軸での疑問



- 粗利の低い商品が多いが、**収益ベース**で見ると回収できているのか？

顧客軸での疑問



- どのような会員が価値の高い会員なのか？
- 売上/回数の多い人の中にも、セール品ばかり買っている人、**粗利の低い商品ばかり買っている人**もいるはず・・・。

コスト軸での疑問



- 既存顧客のリピート率、単価、限界利益を考えると、いくらまでマーケティングコストをかけられるのか？
- 目標を達成する為の**新規顧客の獲得数、獲得単価**は？





様々な軸から深堀分析を実施し、現状の課題や顧客像を把握した上で定量的なデータに裏付いたKPIを設定。進捗レポートも自動化することで、売上目標達成にむけてPDCAサイクルを実現。

現状の課題・顧客像の把握



現状抱えている課題が明確になると同時に、優良顧客に成長する為のパスが明確化された。

シミュレーションによる目標値設定



売上シミュレーションの結果をもとに、来期の目標達成の為に実現すべき新規顧客獲得数、リピート率などの目標を設定。

定型レポートの自動化による状況把握



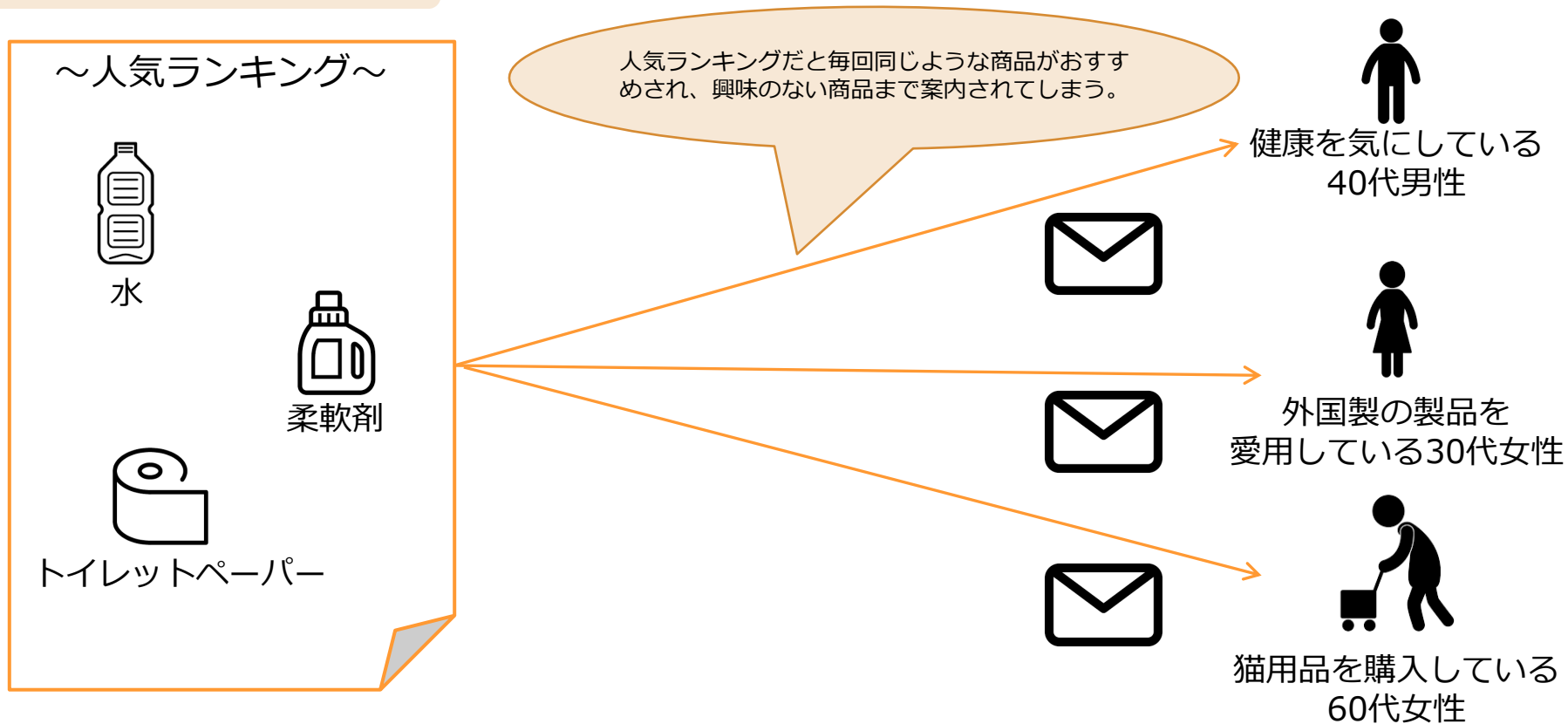
定型レポートを自動化し、日々閲覧することで、現在の状況を的確に把握。課題が明確になるため、迅速に対策を講じられるようになった。





前述の通り、顧客分析が不十分だったため、同じ内容のメールを一斉配信。
興味のない商品の案内により、リピート率が低い状況だった。

例：人気ランキングの案内



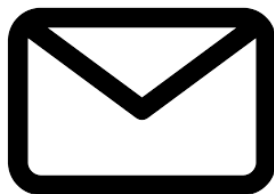
過去の購買傾向からのレコメンドや、顧客ランクに基づくステップメールなどのOne to Oneコミュニケーションを実施。一斉配信と比較して、開封率が3倍になり、シナリオの自動化により、定常キャンペーン種類的大幅増加し、全体の売上アップを実現。

過去の購買傾向から
OnetoOneレコメンド



顧客毎に、購入しやすい商品や
カテゴリのレコメンドの実施。

セグメント/イベント
ベースのメール



顧客ランクに基づくランクUPや
離脱防止、休眠顧客の復活などの
様々なステップメールの実施。

全体キャンペーンから
プライベートクーポンへ



キャンペーンやクーポンの一斉配信
をやめ、特定セグメントに対して
実施することでコストの削減。

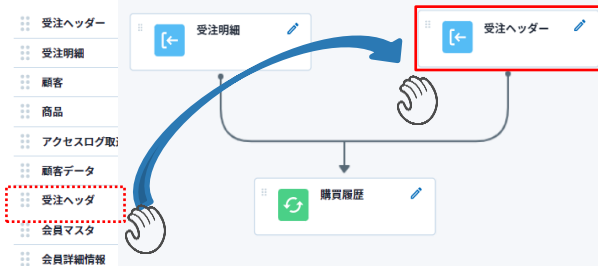


データ統合・分析・施策実行まで可能なAll in Oneソリューションです。
データを活用し顧客のエンゲージメントを高め、LTV向上を実現します。

point 1

システム部に依存せず、
あらゆるチャネルの
データ統合を簡易に実現

ドラッグ&ドロップで
顧客軸でデータ統合！



point 2

100種類以上の
分析テンプレートを用い、
深い顧客分析を実現

顧客購入行動把握の
テンプレート例

- | | |
|---------------|----------------|
| 顧客別売上分析 | N回目購入属性別分析 |
| RFM分析 | 初回購入属性別リピート分析 |
| 購入転換率・タイミング分析 | 購入/サイトアクセスRF分析 |
| 顧客ポートフォリオ分析 | 顧客別定期契約リスト |
| 顧客ポートフォリオ推移分析 | 顧客別初期/直近売上分析 |
| RFMセグメント推移分析 | 顧客別リピート間隔分析 |
| 初回購入月別レポート分析 | 顧客別メイン購入商品分析 |
| RFMリピート率分析 | 顧客別メイン購入属性分析 |

point 3

4つの観点から、
AIがOne to One
メッセージを自動化

Target



Offer



Timing



Channel





ドラッグストア業界にて、One to Oneマーケティングを通じて、
顧客とのエンゲージメント向上を実現されたい方はぜひご相談ください

aimstar製品ページ

<https://aimstar.net/>

aimstarの製品ページでも資料請求・お問い合わせができます。
資料の郵送も承ります。

電話でのお問い合わせ

03-5956-3426

平日9:00～17:00

メールでのお問い合わせ

info@supreme-system.com

会社名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください

