

リピート率改善・メディア最適化による 健康食品企業のLTV向上事例

スプリームシステム株式会社



| | |
|---------------|--|
| <p>事業概要</p> | <p>主にECサイトにて、サプリメントを 中心に販売する健康食品企業</p> |
| <p>販売チャネル</p> | <p>主にECサイト</p> |
| <p>会員数</p> | <p>非開示</p> |
| <p>売上</p> | <p>約20億円(2018年度)</p> |



状況

年間数億円もの広告費を使っていたものの、売上が横ばいになっていた。

課題

獲得した顧客のリピート率が低いため、売上が積み上がっていなかった。

施策の評価が初回申込み地点での顧客獲得単価になっており、LTV軸での施策アロケーションが出来ていなかった。

実施事項

購買パターン毎の転換率を分析し、リピート率の高い購買パターンに寄せる。

各商品ごとにLTVの高いメディアに注力。



分析

購買パターン毎の転換率を分析し、リピート率改善のパスを探る。

施策

同じ入り口商品でも60日分と30日分ではリピート率が異なっていたため、リピート率の高い60日分を購入してもらうようフォローの実施。

分析

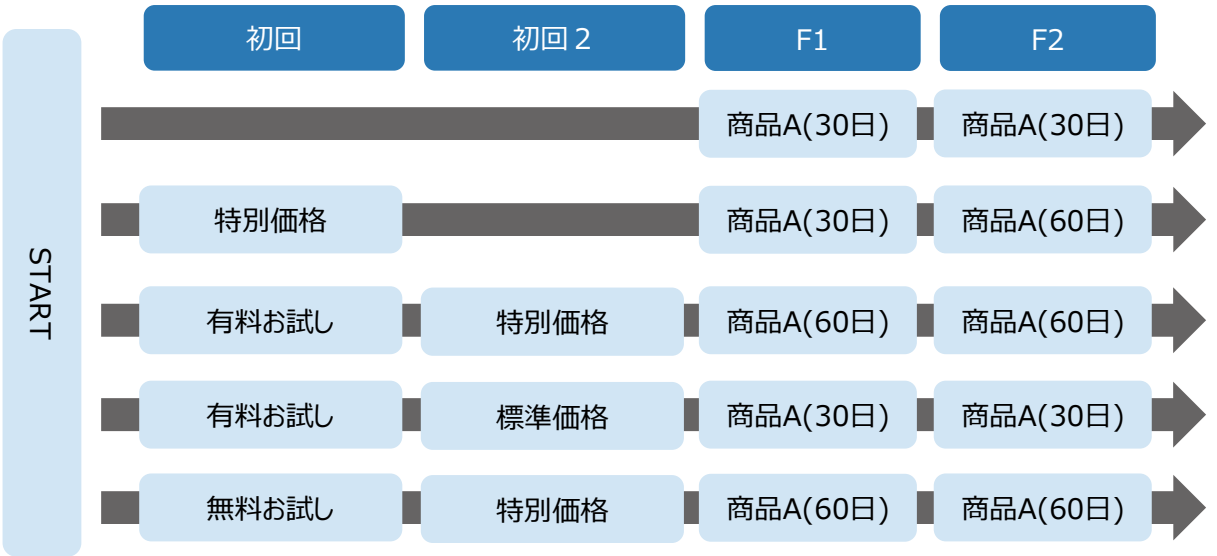
- 入口商品である商品Aの F1→F2 のリピート率が特に低いものの、商品A（60日分）は商品A（30日分）よりも F1→F2 のリピート率が高くなっていることが分かった。

施策

商品A（30日分）を商品A（60日分）の定期契約にアップセルさせることで、F1→F2 のリピート率の改善を狙う。

■具体的な施策内容例

- コールセンターにて、初回購入者の問い合わせ受電時に、「60日分の定期契約」のメリットを訴求し、定期契約に誘導。
- 定期商品購入に1ヶ月分の定期が無料についてくることを訴求。





分析

CPO(初回申し込み獲得単価)だけではなく、その後のリピート状況を考慮したLTV軸での施策の効果の分析。

施策

分析結果を踏まえて、商品毎にLTVを考慮した媒体の評価・アロケーションの実施。

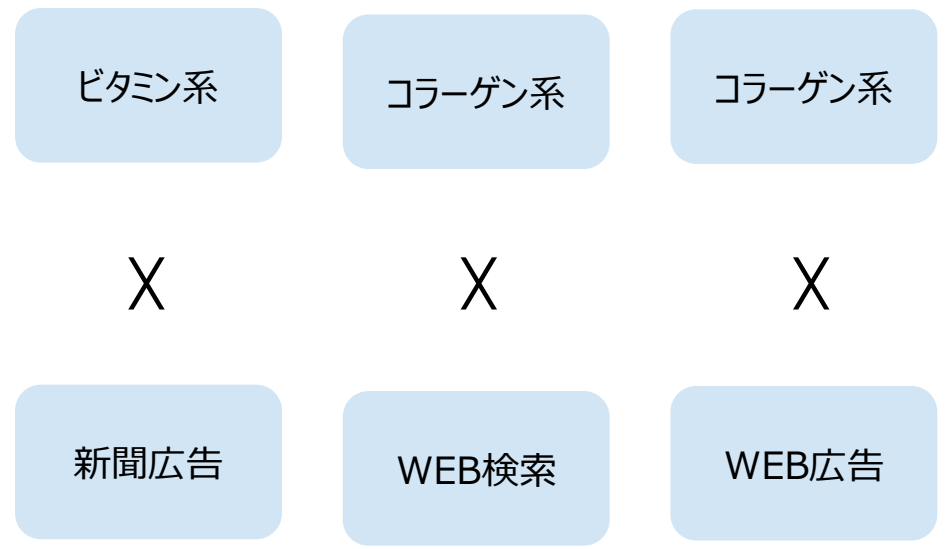
分析

商品毎の獲得媒体別分析

| | CPO | 1人当たり売上 | 1人当たり売上 /CPO |
|-------------|-----------|---------|--------------|
| 新聞 有料セット | 1,000,000 | 3,000 | 0.002 |
| チラシ 有料セット | - | 2,800 | 0.005 |
| WEB検索 有料セット | 25,000 | 4,000 | 0.16 |
| Web広告 無料セット | | 700 | 0.002 |

施策

商品毎にLTV軸での最適なメディアに注力

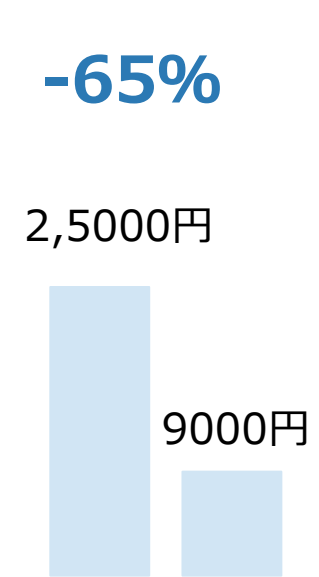




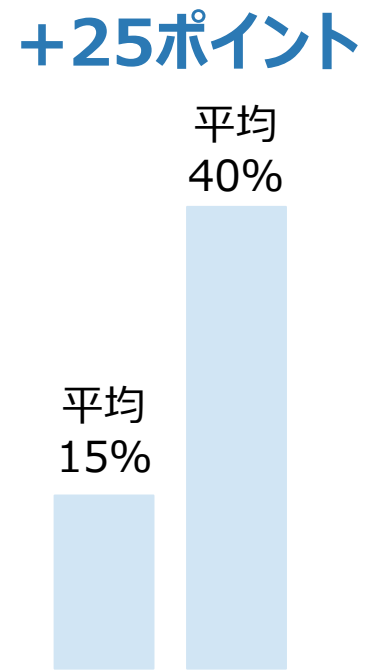
改善効果

媒体の変更と、入口商品の変更により、CPOを下げ、リピート率を上げLTV向上を実現。

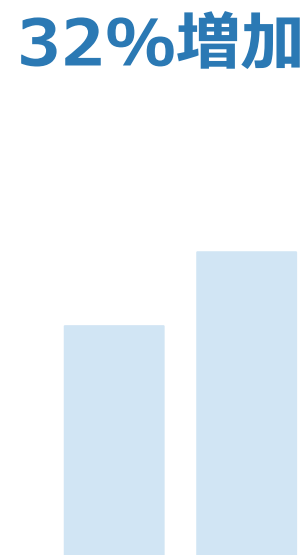
WEB有料セット
CPO



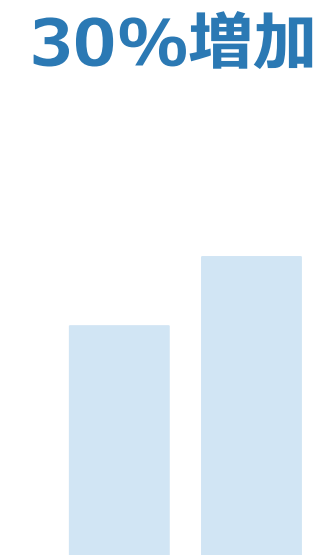
WEB有料セット
1人当たり売/CPO



本商品売上額



本商品粗利額



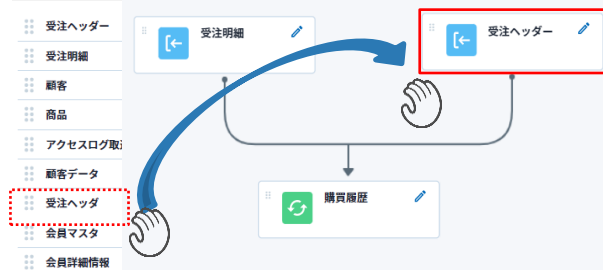


データ統合・分析・施策実行まで可能なAll in Oneソリューションです。 前述の分析手法を含む単品通販業界で成果につながる分析テンプレートを搭載。

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

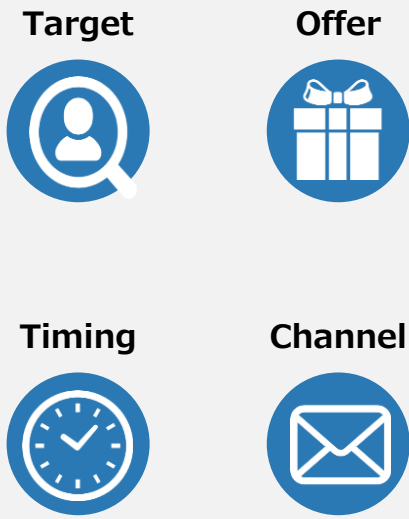
100種類以上の分析テンプレートを用い、深い顧客分析を実現

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 |
| 初回購入月別リピート分析 | 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





健康食品業界にて、リピート率の改善、MAツールの導入・リプレイスを検討されている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

Thank you for your attention.

**www.supreme-system.com sp-event@supreme-system.com
T:03-5956-3426 F:03-5956-3427**



supreme

