



**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**





## 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。



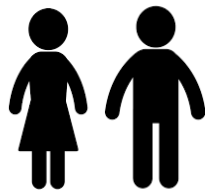
商品軸・顧客軸・コスト軸で明らかにしたい点があったものの、十分な分析ができていなかった。そのため定量的なデータに基づいた戦略や目標が立てられていない状況だった。

## 商品軸での疑問



- 粗利の低い商品が多いが、収益ベースでみ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



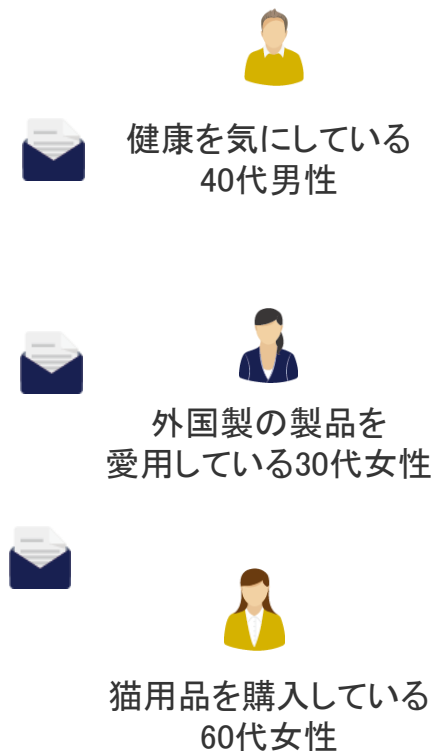
定型レポートを自動化し、日々閲覧することで、現在の状況を的確に把握。課題が明確になるため、迅速に対策を講じられるようになった。

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、リポート率が低い状況だった。

### 例: 人気ランキングの案内



人気ランキングだと  
毎回同じような商品が  
おすすめされ、  
興味のない商品まで  
案内されてしまう。



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の大幅増加し、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ー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。

## AIMSTARは、顧客のエンゲージメントを高めるためのAll in Oneソリューション

### AI

#### ツール内包AI

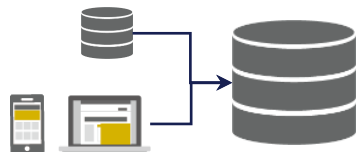
- ・AIスコアリング ・AIレコメンド ・生成AI
- ・個別の施策目的に対応する専用モデルを構築

AIモデルによるターゲティング連携

配信結果の再学習・モデル修正

#### データ統合

##### 大量データ/多IF対応



- ・ 購買、WEB閲覧、アプリなどの大量データを統合
- ・ ノーコード連携

#### 分析・抽出・シナリオ

##### 標準搭載テンプレート



- ・ 100種類を超える分析テンプレート
- ・ 分析→抽出→シナリオ作成をノーコードでシームレスに実施
- ・ AIシナリオ

#### 施策実施

##### マルチチャネルOne to One

- |         |       |
|---------|-------|
| DM・カタログ | アンケート |
| メール     | 広告連携  |
| LINE    | SMS   |
| Web接客   | 顧客カルテ |
| 同梱      |       |
| アプリプッシュ |       |

All in one tool

### カスタマーサクセス

#### 自社開発 & サポート



- ・ 自社内の専門チームによるカスタマーサクセスサポート (CS)
- ・ 施策の企画から実施するプロフェッショナルサポート (PS)





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

## 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@growth-verse.ai

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

<https://aimstar.net/>

当社ホームページからも資料請求・お問い合わせができます。  
資料の郵送も承ります。





Thank you.