

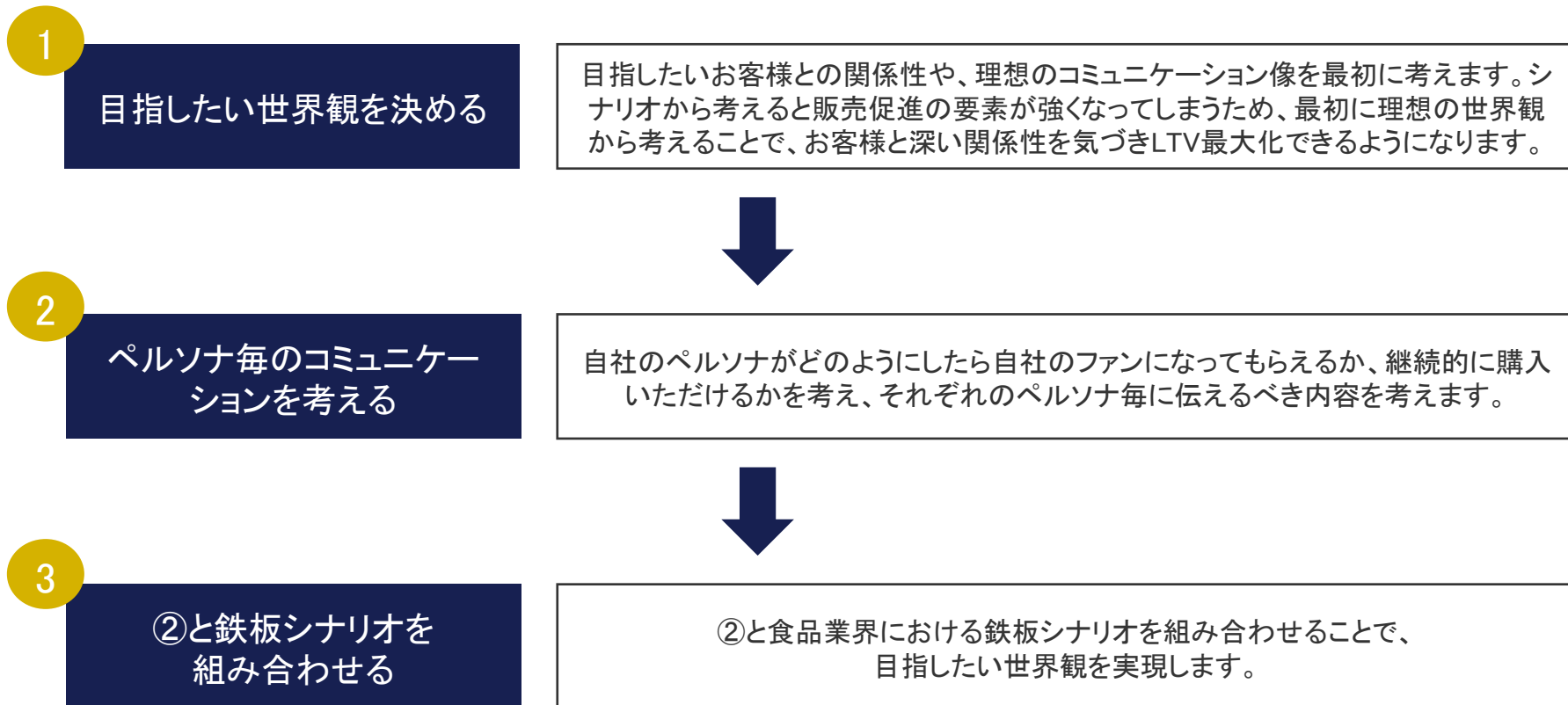


食品業界における LTV向上を実現する 既存顧客施策の作り方と施策例



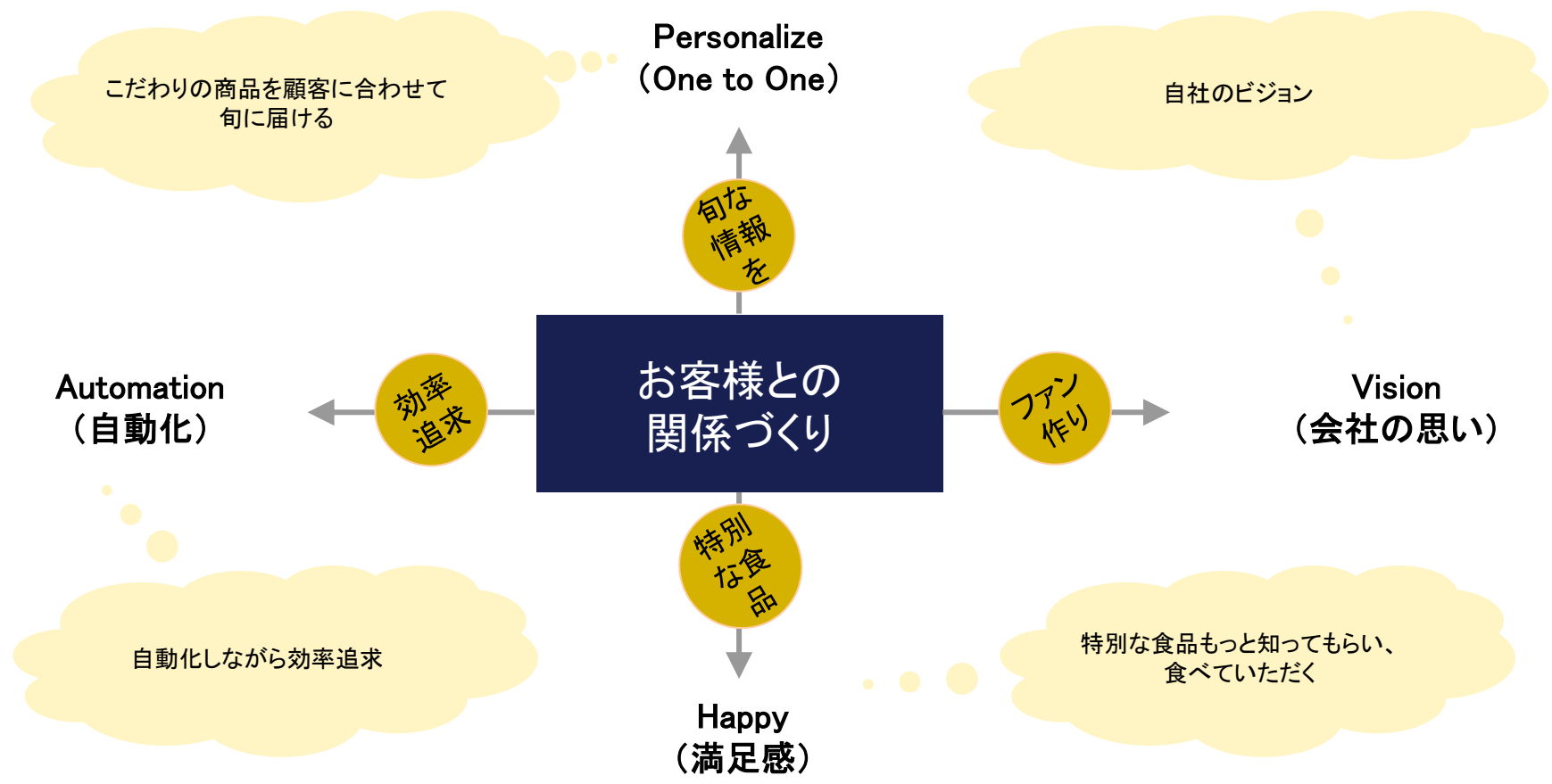


食品ECにおけるシナリオ作成の考え方



例①「目指したい世界観を決める」

世界観例「4つの観点で顧客とのコミュニケーションを考えることで、LTVを最大化するお客様との関係を作るコミュニケーションを目指します。」



例②「ペルソナ毎のコミュニケーションを考える」

顧客のペルソナ(購入目的)ごとにシナリオを立案します。

〇〇の食材は
絶対を買う
(こだわり、大好き)



関連する商品が
入荷され次第
すぐにご案内

これと一緒に食べる
(組み合わせると
最高！という食材をおす
すめ

新しい/話題の商品に
目がない



新商品のご案内
特集のご案内

自分へのごほうびを
探している



自社でしか買えない
特別な商品をご案内

友人・知人に
プレゼントしたい



ギフトセットおすすめ

最適なコミュニケーションの実現のための鉄板シナリオ例です。

シナリオ概要

①関係構築・維持シナリオ

②行動トリガーシナリオ

③お知らせシナリオ

④インセンティブシナリオ

シナリオ例

- お誕生日シナリオ
- 会員登録後のステップシナリオ

- 商品購入者リピート促進
- 金額/回数に応じたクーポン
- 購入フォロー
- 休眠防止
- カート放棄リマインド
- 入荷お知らせ

- クーポンリマインド
- ポイント失効
- 会員属性の変更完了

- クーポンリマインド
- ポイント失効
- 会員属性の変更完了



②行動トリガーシナリオ

顧客のデモグラフィック、購買、Webのログデータを活用し顧客の行動をトリガーに、パーソナライズシナリオを実施します。

デモグラフィックデータ

- 性別
- 年代
- 居住地
- ランク
- ポイント

購買データ

- RFM
- 購入したことのある商品
- リpeat/メインの商品
- 購買間隔
- 購入セット数
- お気に入り登録の商品
- ポイント残高

アクセスログデータ

- アクセス頻度
- 最終アクセス時期
- よく見ている食品
- 最近見たカテゴリ



会員登録

初回購入

N回目購入

優良化

休眠化

顧客行動
起点

Welcome
シナリオ

2回目購入促進
シナリオ

ランクアップシナリオ
(単価/リピート促進)

優良顧客向け
シナリオ

休眠復活
シナリオ

商品起点

新商品案内・特集シナリオ

イベント
起点

セール・お正月・お歳暮・お中元・季節に応じた食品のシナリオ



④ インセンティブシナリオ例

顧客のデータ(デモグラフィック、購入履歴など)を元にLTVを上げるインセンティブシナリオを実施します。



プラチナランクのお客さんは？

- お気に入りの食材があって、新製品は毎回購入
- 自社ブランドとのお付き合いは20年以上
- 年間に〇回以上購入
- 定期購入あり
- ギフトセット購入あり(自分だけでなく他の人にも購入)

【対象者】
これまで〇回以上買った
ことがない顧客

【内容】
おすすめの商品を
購入いただくと
〇〇ポイント付与
(購買傾向から商品を
レコメンド)

【対象者】
定期購入を利用した
ことのない顧客

【内容】
定期購入していただくと
〇%割引

【対象者】
最近購入のない
上位ランクの顧客

【内容】
例えばフルーツをプレゼント
(これまで買ったことのない
商品)

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

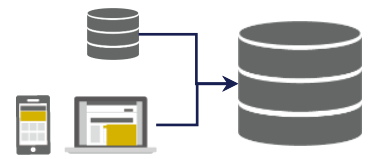
ツール内包AI

- ・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)

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.