

単品リピート通販における 顧客管理の基本Ⅲ

顧客の年度移行と事業計画

講師 ワンストップ 代表 杉野 誠



- **顧 客**

新規顧客と既存顧客

- **売 上**

顧客数×客単価×回数



R F M

R：最新（終）購入日・月

F：累計購入回数

M：累計購入金額

- ①いつ（初回購入日）
- ②誰が（性別、年齢など）
- ③何を見て、聞いて（媒体）
- ④何を（商品）
- ⑤何回（F）
- ⑥いくら買った（M）
- ⑦最近買った日は（R）



新規顧客の管理



RF表

(最新(終)購入月、累計購入回数表)

この数値はダミーです。

2013年	4月	3月	2月	1月	12月	11月	10月	9月	8月	7月	6月	5月	計	前年	2年以上前
新規顧客	3974	5591	5835	3926	2229	2673	2531	3675	3784	3891	2631	1879	42619	14597	7502
1	3743	4675	3733	2212	1297	1379	1179	1727	1613	1832	1186	893	25469	6490	3437
2	3345	2136	1242	831	579	629	429	425	525	404	199	266	11010	1949	556
3	1924	1084	704	366	302	271	157	182	181	141	76	110	5498	758	163
4	1170	637	406	194	123	131	97	95	99	86	32	52	3122	317	51
5	805	432	237	126	63	90	66	47	48	46	21	19	2000	140	27
6	519	258	128	76	45	50	38	23	29	24	10	15	1215	83	12
7	364	182	112	45	21	33	19	18	16	7	6	6	829	40	6
8	216	116	73	25	12	19	14	9	11	6	3	5	509	23	2
9	163	86	47	9	8	12	12	5	7	3	3	3	358	9	3
10	121	50	41	14	7	7	7	3	4	4	1	4	263	3	1
11	83	46	10	2	6	5	6	2	6	0	0	1	167	7	1
12～	323	134	72	18	9	9	12	6	3	6	1	1	594	6	0
顧客合計	12776	9836	6805	3918	2472	2635	2036	2542	2542	2559	1538	1375	51034	9825	4259
リピート率	5.81	16.38	36.02	43.66	41.81	48.41	53.42	53.01	57.37	52.92	54.92	52.47	40.24	55.54	54.19

「新規顧客獲得」

例えば

健康食品で2ステップでの獲得

※有料サンプル売価：1,000円

- ・商品原価：50% (500円)
- ・送料、他：50% (500円)

※本商品：5,000円

- ・商品原価：30% (1,500円)
- ・送料、他：10% (500円)
- ・限界利益：60% (3,000円)



※ 新聞広告で見込客獲得

- 発行部数 : 50万部
- 媒体経費 : 25万円
- 部当コスト : @2円
- 獲得人数 : 83人
- CPR : 3,000円 (25万円 ÷ 83人)

※ 新聞媒体のテスト広告は部当りコストを@1円以内(出来れば@0.5~0.7円)が望ましい。



※本商品購入(引上): $40\% = 33$ 人 (83 人 $\times 40\%$)

- ・CPO : 7,575円 (25 万円 $\div 33$ 人)
- ・客単価: 5,000円
- ・売上高: 165,000円
- ・原価等: 66,000円 ($165,000$ 円 $\times 40\%$)
- ・利益 : 99,000円 ($165,000$ 円 $- 66,000$ 円)

※インバウンド(受注)でのサンプル請求時に本商品購入(直受)
(単品直受及び定期コース入会)率を上げる事により、後の引上
率が大きく違ってくる。

※引上げには、DM(3~5通)は最低必要、またアウトバウンドによ
る引上は、より効果的。



※リピート購入

- ・限界CPO : $3,000\text{円} \times \text{年間平均購入回数}3\text{回} = 9,000\text{円}$
- ・年間売上高 : $5,000\text{円} \times 33\text{人} \times 3\text{回} = 495,000\text{円}$
- ・商品原価 : $495,000\text{円} \times 40\% = 198,000\text{円}$
- ・利益 : $297,000\text{円} + 99,000\text{円} = 396,000\text{円}$
- ・費用対効果 : $396,000\text{円} - 250,000\text{円} = +146,000\text{円}$

※リピート購入顧客に対しては定期コース入会率を80%以上で目標設定する。

⇒定期コース顧客は年間購入回数が約6.5～7回

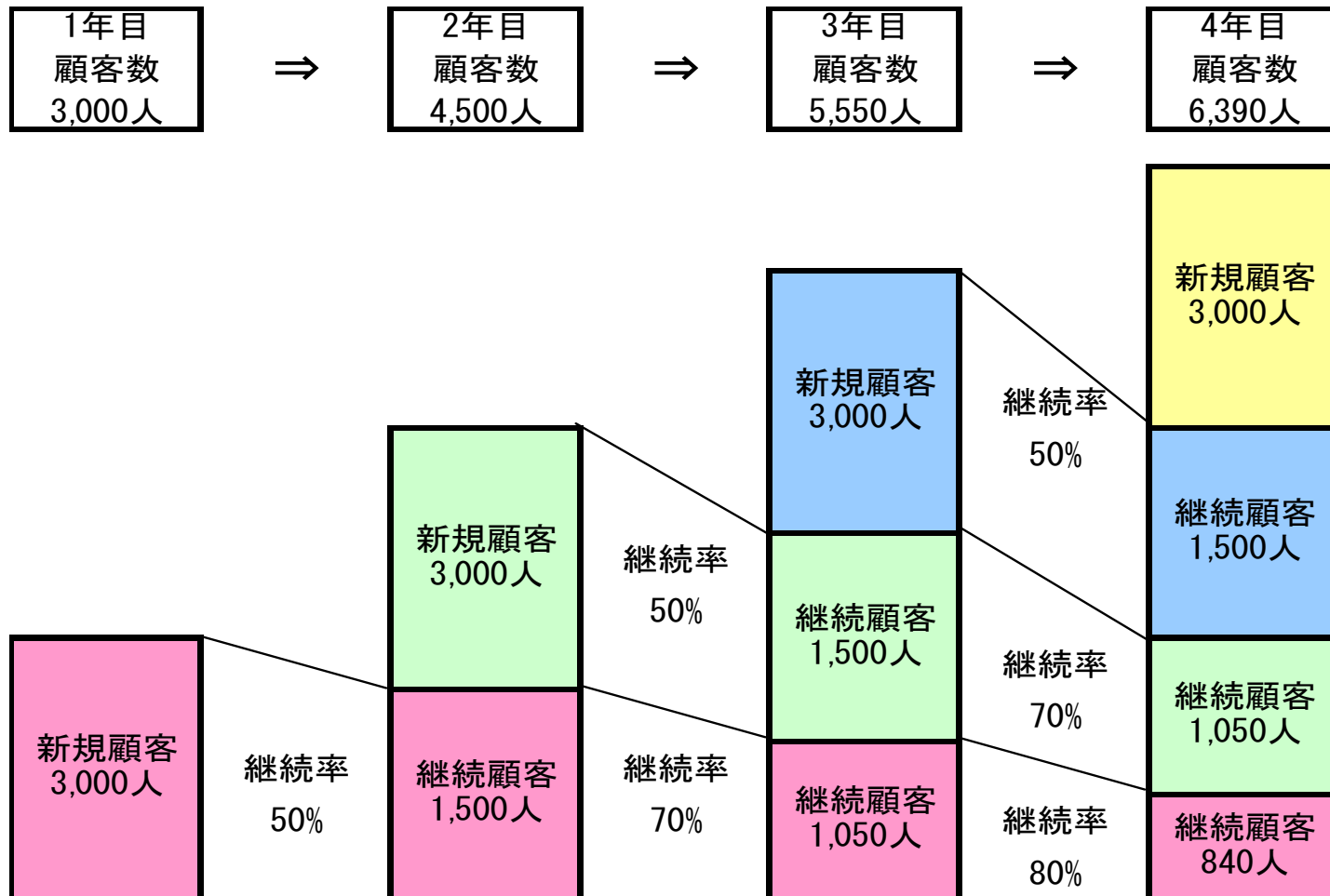
⇒単品購入顧客の年間購入回数は約1.6回



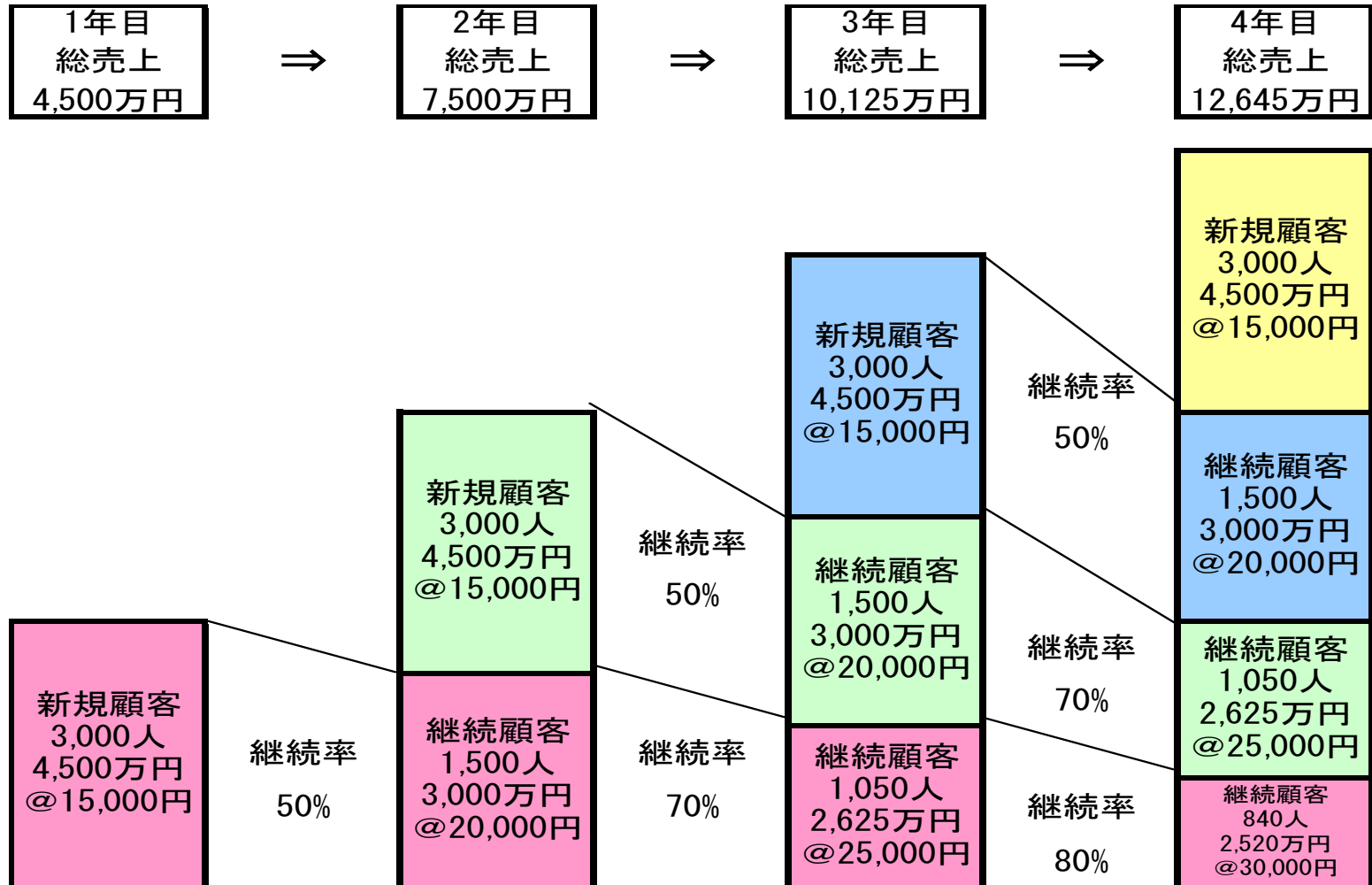
顧客の年度移行と事業計画



「顧客の年度移行」



「売上」の年度移行」



年度別顧客動向表 (1年目～5年目)

例:会社の決算期を12月とする

	1年目 1月～12月		前年比	2年目 1月～12月		前年比	3年目 1月～12月		前年比	4年目 1月～12月		前年比	5年目 1月～12月		前年比
1年目 1月～12月	新規人数	3,000		既存人数	1,500	50.0%	既存人数	1,050	70.0%	既存人数	840	80.0%	既存人数		85.0%
	売上	45,000,000		売上	30,000,000	66.7%	売上	26,250,000	87.5%	売上	25,200,000	96.0%	売上	0	0.0%
	年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%	年間客単価	35,000	116.7%
2年目 1月～12月				新規人数	3,000		既存人数	1,500	50.0%	既存人数	1,050	70.0%	既存人数		80.0%
				売上	45,000,000		売上	30,000,000	66.7%	売上	26,250,000	87.5%	売上	0	0.0%
				年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%
3年目 1月～12月							新規人数	3,000		既存人数	1,500	50.0%	既存人数		70.0%
							売上	45,000,000		売上	30,000,000	66.7%	売上	0	0.0%
							年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%	年間客単価	25,000	125.0%
4年目 1月～12月										新規人数	3,000		新規人数		50.0%
										売上	45,000,000		売上	0	0.0%
										年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%
5年目 1月～12月													新規人数	3,000	
													売上	45,000,000	
													年間客単価	15,000	
合 計	人数	3,000		人数	4,500	150.0%	人数	5,550	123.3%	人数	6,390	115.1%	人数		0.0%
	売上	45,000,000		売上	75,000,000	166.7%	売上	101,250,000	135.0%	売上	126,450,000	124.9%	売上		0.0%
	年間客単価	15,000		年間客単価	16,667	111.1%	年間客単価	18,243	109.5%	年間客単価	19,789	108.5%	年間客単価		0.0%
	移行率			移行率			移行率	70.0%		移行率	74.1%		移行率		0.0%

新規獲得費用	CPO	10,000 円	CPO	10,000 円	CPO	10,000 円	CPO	10,000 円	CPO	12,000 円
	広告費	30,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	36,000,000 円
	売上高	45,000,000 円	売上高	75,000,000 円	売上高	101,250,000 円	売上高	126,450,000 円	売上高	円
	原価等	18,000,000 円	原価等	30,000,000 円	原価等	40,500,000 円	原価等	50,580,000 円	原価等	円
	差引損益	-3,000,000 円	差引損益	15,000,000 円	差引損益	30,750,000 円	差引損益	45,870,000 円	差引損益	円
	繰越損益	-3,000,000 円	繰越損益	12,000,000 円	繰越損益	42,750,000 円	繰越損益	88,620,000 円	繰越損益	円

※原価等は、売上の40%に設定。既存顧客の販売促進費（メンテナンス費用）は含まず。

年度別顧客動向表 (1年目～5年目)

例：会社の決算期を12月とする

	1年目 1月～12月		前年比	2年目 1月～12月		前年比	3年目 1月～12月		前年比	4年目 1月～12月		前年比	5年目 1月～12月		前年比
1年目 1月～12月	新規人数	3,000		既存人数	1,500	50.0%	既存人数	1,050	70.0%	既存人数	840	80.0%	既存人数	714	85.0%
	売上	45,000,000		売上	30,000,000	66.7%	売上	26,250,000	87.5%	売上	25,200,000	96.0%	売上	24,990,000	99.2%
	年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%	年間客単価	35,000	116.7%
2年目 1月～12月				新規人数	3,000		既存人数	1,500	50.0%	既存人数	1,050	70.0%	既存人数	840	80.0%
				売上	45,000,000		売上	30,000,000	66.7%	売上	26,250,000	87.5%	売上	25,200,000	96.0%
				年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%
3年目 1月～12月							新規人数	3,000		既存人数	1,500	50.0%	既存人数	1,050	70.0%
							売上	45,000,000		売上	30,000,000	66.7%	売上	26,250,000	87.5%
							年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%	年間客単価	25,000	125.0%
4年目 1月～12月										新規人数	3,000		新規人数	1,500	50.0%
										売上	45,000,000		売上	30,000,000	0.0%
										年間客単価	15,000		年間客単価	20,000	133.3%
5年目 1月～12月													新規人数	3,000	
													売上	45,000,000	
													年間客単価	15,000	
合 計	人数	3,000		人数	4,500	150.0%	人数	5,550	123.3%	人数	6,390	115.1%	人数	7,104	111.2%
	売上	45,000,000		売上	75,000,000	166.7%	売上	101,250,000	135.0%	売上	126,450,000	124.9%	売上	151,440,000	119.8%
	年間客単価	15,000		年間客単価	16,667	111.1%	年間客単価	18,243	109.5%	年間客単価	19,789	108.5%	年間客単価	21,318	107.7%
	移行率			移行率			移行率		70.0%	移行率		74.1%	移行率		76.8%

新規獲得費用	CPO	10,000 円	CPO	10,000 円	CPO	10,000 円	CPO	10,000 円	CPO	12,000 円
	広告費	30,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	36,000,000 円
	売上高	45,000,000 円	売上高	75,000,000 円	売上高	101,250,000 円	売上高	126,450,000 円	売上高	151,440,000 円
	原価等	18,000,000 円	原価等	30,000,000 円	原価等	40,500,000 円	原価等	50,580,000 円	原価等	60,576,000 円
	差引損益	-3,000,000 円	差引損益	15,000,000 円	差引損益	30,750,000 円	差引損益	45,870,000 円	差引損益	54,864,000 円
	繰越損益	-3,000,000 円	繰越損益	12,000,000 円	繰越損益	42,750,000 円	繰越損益	88,620,000 円	繰越損益	143,484,000 円

※原価等は、売上の40%に設定。既存顧客の販売促進費（メンテナンス費用）は含まず。