

通販事業を基礎から学ぶ勉強会

通販事業 集中勉強会

【第2部】



株式会社ワンストップ
代表取締役 杉野 誠

- ・レスポンス測定

- ・顧客分析

- ・限界CPO

レスポンス測定

例題)

紙媒体

発行部数: 800万部

掲載料金: 850万円

新規獲得人数: 1, 100人

1) CPOはいくら?

2) レスポンス率は?

レスポンス測定(答え)

例題)

紙媒体

発行部数: 800万部

掲載料金: 850万円

新規獲得人数: 1,100人

1) CPOはいくら?

$$850\text{万円} \div 1,100\text{人} = 7,727\text{円}$$

2) レスポンス率は?

$$1,100\text{人} \div 800\text{万部} = 0.014\%$$

顧客分析

例題)

年間売上：2億円

商品上代：5,000円、原価1,000円

年間受注件数：30,000件

購入顧客数：13,500人

1) 1件あたりの購入単価？

2) 原価率？

3) 1人当りの年間平均購入客単価？

4) 年間平均購入回数？

顧客分析(答え)

例題)

年間売上: 2億円

商品上代: 5,000円、原価1,000円

年間受注件数: 30,000件

購入顧客数: 13,500人

1) 1件あたりの購入単価?

$$2\text{億円} \div 30,000\text{件} = 6,667\text{円}$$

2) 原価率?

$$20\%$$

3) 1人当りの年間平均購入客単価?

$$2\text{億円} \div 13,500\text{人} = 14,815\text{円}$$

4) 年間平均購入回数?

$$30,000\text{件} \div 13,500 = 2.2\text{回}$$

限界CPO

限界利益×年間購入回数

限界利益＝商品代金－商品原価－送料－オファー、同梱チラシ代

例) 商品代金:5,000円

商品原価:1,500円

送料:500円

ツール代:100円

限界利益＝2,900円

年間購入回数:3回

＝2,900円×3＝8,700円

*** 8,700円以下で新規獲得できれば1年以内に回収可能**

■事業計画について

- ・年度別移行表の作り方
- ・事業計画の立案とチェックポイント
- ・事業計画実践

年度別顧客動向表（1～5年目）

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	1,200	40.0%	既存人数	840	70.0%	既存人数	672	80.0%	既存人数	571	85.0%		
	売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%	売上	16,800,000	87.5%	売上	16,800,000	100.0%	売上	17,130,000	102.0%		
	年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%		
2年目1月～12月				新規人数	3,000		既存人数	1,200	40.0%	既存人数	840	70.0%	既存人数	672	80.0%		
				売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%	売上	16,800,000	87.5%	売上	16,800,000	100.0%		
				年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%	年間客単価	25,000	125.0%		
3年目1月～12月							新規人数	3,000		既存人数	1,200	40.0%	既存人数	840	70.0%		
							売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%	売上	16,800,000	87.5%		
							年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%		
4年目1月～12月										新規人数	3,000		新規人数	1,200	40.0%		
										売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%		
										年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%		
5年目1月～12月													新規人数	3,000			
													売上	30,000,000			
													年間客単価	10,000			
合 計	人数	3,000		人数	4,200	140.0%	人数	5,040	120.0%	人数	5,712	113.3%	人数	6,283	110.0%	人数	24,235
	売上	30,000,000		売上	49,200,000	164.0%	売上	66,000,000	134.1%	売上	82,800,000	125.5%	売上	99,930,000	120.7%	売上	327,930,000
	年間客単価	10,000		年間客単価	11,714	117.1%	年間客単価	13,095	111.8%	年間客単価	14,496	110.7%	年間客単価	15,905	109.7%	年間客単価	13,531
	移行率			移行率			移行率		70.0%	移行率		74.1%	移行率		76.8%	移行率	

新規獲得費用	CPO	6,000 円	CPO	7,000 円	CPO	8,000 円	CPO	9,000 円	CPO	10,000 円	CPO	8,000
	広告費	18,000,000 円	広告費	21,000,000 円	広告費	24,000,000 円	広告費	27,000,000 円	広告費	30,000,000 円	広告費	120,000,000
	売上高	30,000,000 円	売上高	49,200,000 円	売上高	66,000,000 円	売上高	82,800,000 円	売上高	99,930,000 円	売上高	327,930,000
	原価等	12,000,000 円	原価等	19,680,000 円	原価等	26,400,000 円	原価等	33,120,000 円	原価等	39,972,000 円	原価等	131,172,000
	販売促進費	1,800,000 円	販売促進費	3,240,000 円	販売促進費	4,248,000 円	販売促進費	5,054,400 円	販売促進費	5,739,600 円	販売促進費	20,082,000
	差引損益	-1,800,000 円	差引損益	5,280,000 円	差引損益	11,352,000 円	差引損益	17,625,600 円	差引損益	24,218,400 円	差引損益	56,676,000
	繰越損益	-1,800,000 円	繰越損益	3,480,000 円	繰越損益	14,832,000 円	繰越損益	32,457,600 円	繰越損益	56,676,000 円	繰越損益	

※原価等は、売上の40%に設定。

※販売促進費（メンテナンス費用）は、初年度600円/人（年）（100円×6通×人数）2年目以降1,200円/人（年）（100円×12通×人数）で算出。

年度顧客別動向表 詳細版（1～5年目）

年度別顧客動向表 詳細版（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		新規人数		40.0%	新規人数		70.0%	新規人数		80.0%	新規人数		85.0%
	売上	30,000,000		売上			売上			売上			売上		
	年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%
	受注件数	7,143		受注件数			受注件数			受注件数			受注件数		
	1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%	1件単価	5,501	110.0%	1件単価	5,701	103.6%	1件単価	5,801	101.8%
	平均回数	2.4		平均回数			平均回数			平均回数			平均回数		
2年目 1月～12月				新規人数	3,000		新規人数		40.0%	新規人数		70.0%	新規人数		80.0%
				売上	30,000,000		売上			売上			売上		
				年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%	年間客単価	25,000	125.0%
				受注件数	7,143		受注件数			受注件数			受注件数		
				1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%	1件単価	5,501	110.0%	1件単価	5,701	103.6%
				平均回数	2.4		平均回数			平均回数			平均回数		
3年目 1月～12月							新規人数	3,000		新規人数		40.0%	新規人数		70.0%
							売上	30,000,000		売上			売上		
							年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%
							受注件数	7,143		受注件数			受注件数		
							1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%	1件単価	5,501	110.0%
							平均回数	2.4		平均回数			平均回数		
4年目 1月～12月										新規人数	3,000		新規人数		40.0%
										売上	30,000,000		売上		
										年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%
										受注件数	7,143		受注件数		
										1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%
										平均回数	2.4		平均回数		
5年目 1月～12月													新規人数	3,000	
													売上	30,000,000	
													年間客単価	10,000	
													受注件数	7,143	
													1件単価	4,200	
													平均回数	2.4	
合 計	新規人数	3,000		人数			人数			人数			人数		
	売上	30,000,000		売上			売上			売上			売上		
	年間客単価	10,000		年間客単価			年間客単価			年間客単価			年間客単価		
	受注件数	7,143		受注件数			受注件数			受注件数			受注件数		
	1件単価	4,200		1件単価			1件単価			1件単価			1件単価		
	平均回数	2.4		平均回数			平均回数			平均回数			平均回数		
	移行率			移行率			移行率			移行率			移行率		
														10	

年度別顧客動向表 詳細版 (1～5年)

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		新規人数	1,200	40.0%	新規人数	840	70.0%	新規人数	672	80.0%	新規人数	571	85.0%			
	売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%	売上	16,800,000	87.5%	売上	16,800,000	100.0%	売上	17,130,000	102.0%			
	年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%	年間客単価	25,000	125.0%	年間客単価	30,000	120.0%			
	受注件数	7,143		受注件数	3,840	53.8%	受注件数	3,054	79.5%	受注件数	2,947	96.5%	受注件数	2,953	100.2%			
	1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%	1件単価	5,501	110.0%	1件単価	5,701	103.6%	1件単価	5,801	101.8%			
	平均回数	2.4		平均回数	3.2	134.4%	平均回数	3.6	113.6%	平均回数	4.4	120.6%	平均回数	5.2	1.2			
2年目 1月～12月				新規人数	3,000		既存人数	1,200	40.0%	既存人数	840	70.0%	既存人数	672	80.0%			
				売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%	売上	16,800,000	87.5%	売上	16,800,000	100.0%			
				年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%	年間客単価	25,000	125.0%			
				受注件数	7,143		受注件数	3,840	53.8%	受注件数	3,054	79.5%	受注件数	2,947	96.5%			
				1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%	1件単価	5,501	110.0%	1件単価	5,701	103.6%			
			平均回数	2.4		平均回数	3.2	134.4%	平均回数	3.6	113.6%	平均回数	4.4	120.6%				
3年目 1月～12月							新規人数	3,000		既存人数	1,200	40.0%	既存人数	840	70.0%			
							売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%	売上	16,800,000	87.5%			
							年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%	年間客単価	20,000	125.0%			
							受注件数	7,143		受注件数	3,840	53.8%	受注件数	3,054	79.5%			
							1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%	1件単価	5,501	110.0%			
						平均回数	2.4		平均回数	3.2	134.4%	平均回数	3.6	113.6%				
4年目 1月～12月										新規人数	3,000		新規人数	1,200	40.0%			
										売上	30,000,000		売上	19,200,000	64.0%			
										年間客単価	10,000		年間客単価	16,000	160.0%			
										受注件数	7,143		受注件数	3,840	53.8%			
										1件単価	4,200		1件単価	5,000	119.1%			
									平均回数	2.4		平均回数	3.2	134.4%				
5年目 1月～12月													新規人数	3,000				
													売上	30,000,000				
													年間客単価	10,000				
													受注件数	7,143				
													1件単価	4,200				
												平均回数	2.4					
合 計	新規人数	3,000		人数	4,200	140.0%	人数	5,040	120.0%	人数	5,712	113.3%	人数	6,283	110.0%	人数	24,231	
	売上	30,000,000		売上	49,200,000	164.0%	売上	66,000,000	134.1%	売上	82,800,000	125.5%	売上	99,930,000	120.7%	売上	327,930,000	
	年間客単価	10,000		年間客単価	11,714	117.1%	年間客単価	13,095	111.8%	年間客単価	14,496	110.7%	年間客単価	15,905	109.7%	年間客単価	13,531	
	受注件数	7,143		受注件数	10,983	153.8%	受注件数	14,037	127.8%	受注件数	16,984	121.0%	受注件数	19,937	117.4%	受注件数	69,084	
	1件単価	4,200		1件単価	4,480	106.7%	1件単価	4,702	105.0%	1件単価	4,875	103.7%	1件単価	5,012	102.8%	1件単価	4,744	
	平均回数	2.4		平均回数	2.6	109.8%	平均回数	2.8	106.5%	平均回数	3.0	106.8%	平均回数	3.2	106.7%	平均回数	2.9	
	移行率			移行率			移行率	70.0%	移行率		74.1%	移行率		76.8%	移行率			

月次管理による移行表

		自:平成25年10月 至:平成26年7月													
		リピート購入年月										新規顧客 購入計	既存顧客 購入計	合計	6ヶ月間の 購入
初回購入年月		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月				
10月	購入人数	266	36	51	34	30	42	32	32	25	25	266	307	573	459
	リピート率		14.4%	19.6%	13.7%	12.2%	16.7%	12.2%	12.2%	9.3%	11.1%		115.4%	215.4%	172.6%
	購入金額	1,123,633	198,862	278,958	171,129	172,508	215,579	189,295	128,536	168,398	126,754	1,123,633	1,650,019	2,773,652	2,160,669
	LTV													10,427	8,123
11月	購入人数		442	124	118	99	107	80	65	60	56	442	709	1,151	970
	リピート率			28.1%	26.7%	22.4%	24.2%	18.1%	14.7%	13.6%	12.7%		160.4%	260.4%	219.5%
	購入金額		1,923,153	757,674	630,109	538,288	515,729	414,472	370,034	279,110	229,468	1,923,153	3,734,884	5,658,037	4,779,425
	LTV													12,801	10,813
12月	購入人数			539	87	107	101	89	59	62	51	539	556	1,095	982
	リピート率				16.7%	19.9%	18.7%	16.0%	11.3%	11.5%	9.2%		103.2%	203.2%	182.6%
	購入金額			2,305,986	464,460	507,354	419,996	376,791	248,931	271,317	202,592	2,305,986	2,491,441	4,797,427	4,323,518
	LTV													8,901	8,021
1月	購入人数				185	32	36	21	18	17	18	185	142	327	309
	リピート率					17.5%	23.8%	11.1%	10.6%	9.0%	11.1%		83.1%	183.1%	172.0%
	購入金額				732,462	136,518	179,365	79,305	62,188	48,868	85,074	732,462	591,318	1,323,780	1,238,706
	LTV													7,156	6,696
2月	購入人数					308	47	37	45	28	34	308	191	499	499
	リピート率						15.3%	12.0%	14.6%	9.1%	11.0%		62.0%	162.0%	162.0%
	購入金額					1,244,516	176,814	134,397	160,363	93,224	115,899	1,244,516	680,697	1,925,213	1,925,213
	LTV													6,251	6,251
3月	購入人数						331	17	31	23	34	331	105	436	
	リピート率							5.1%	9.4%	6.9%	10.3%		31.7%	131.7%	
	購入金額						1,355,652	64,467	106,610	77,774	135,415	1,355,652	384,266	1,739,918	
	LTV													5,257	
4月	購入人数							790	66	233	65	790	364	1,154	
	リピート率								8.6%	29.4%	8.1%		46.1%	146.1%	
	購入金額							2,698,507	261,893	775,098	239,301	2,698,507	1,276,292	3,974,799	
	LTV													5,031	
5月	購入人数								531	54	164	531	218	749	
	リピート率									10.2%	30.9%		41.1%	141.1%	
	購入金額								1,760,258	232,508	585,058	1,760,258	817,566	2,577,824	
	LTV													4,855	
6月	購入人数									132%	33.2%		46.4%	146.4%	
	リピート率									227	53	227	53	280	
	購入金額									709,068	151,724	709,068	151,724	860,792	
	LTV													3,792	
7月	購入人数										21.4%		21.4%	121.4%	
	リピート率										391	391		391	
	購入金額										1,183,359	1,183,359		1,183,359	
	LTV													3,026	
初回購入	購入人数	266	442	539	185	308	331	790	531	227	391	4,010			1,740
	構成比	100.0%	92.5%	75.5%	43.6%	53.5%	49.8%	74.1%	62.7%	31.1%	43.9%	60.3%			54.1%
	購入金額	1,123,633	1,923,153	2,305,986	732,462	1,244,516	1,355,652	2,698,507	1,760,258	709,068	1,183,359	15,036,594			7,329,750
	LTV														
リピート購入	購入人数		36	175	239	268	333	276	316	502	500		2,645		1,479
	構成比	0.0%	7.5%	24.5%	56.4%	46.5%	50.2%	25.9%	37.3%	68.9%	56.1%		39.7%		45.9%
	購入金額		198,862	1,036,632	1,265,698	1,354,668	1,507,483	1,258,727	1,338,555	1,946,297	1,871,285		11,778,207		7,097,781
	LTV												43.9%		
合計	購入人数	266	478	714	424	576	664	1,066	847	729	891			6,655	3,219
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			100.0%	100.0%
	購入金額	1,123,633	2,122,015	3,342,618	1,998,160	2,599,184	2,863,135	3,957,234	3,098,813	2,655,365	3,054,644			26,814,801	14,427,531
	LTV													6,687	8,292
	購入人数														
	構成比														
	購入金額														
	LTV														

年間収益計画

		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
顧客数	新規顧客数	0	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	2,750
	既存顧客数		15	50	100	175	255	340	425	515	615	740	913	4,143
	計	0	265	300	350	425	505	590	675	765	865	990	1,163	6,893
売上高	売上高		1,113,000	1,260,000	1,470,000	1,785,000	2,121,000	2,478,000	2,835,000	3,213,000	3,633,000	4,158,000	5,934,000	30,000,000
	人数		265	300	350	425	505	590	675	765	865	990	1,163	6,893
	客単価		4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	5,102	4,352
	累計 売上高	0	1,113,000	2,373,000	3,843,000	5,628,000	7,749,000	10,227,000	13,062,000	16,275,000	19,908,000	24,066,000	30,000,000	
	累計 人数	0	265	565	915	1,340	1,845	2,435	3,110	3,875	4,740	5,730	6,893	
	客単価	#DIV/0!	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,200	4,352	
管理費1	システム開発費													0
	システム運営費													0
	広告宣伝費 (CPO6,000円)		1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	3,000,000	18,000,000
														0
														0
	計	0	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	1,500,000	3,000,000	18,000,000
管理費2	人件費													0
	商品原価・発送費等 (売上の40%)	0	445,200	504,000	588,000	714,000	848,400	991,200	1,134,000	1,285,200	1,453,200	1,663,200	2,373,600	12,000,000
	受注賃 (件数 × ●円)													0
	販売促進費	0	25,000	50,000	75,000	100,000	125,000	150,000	175,000	200,000	225,000	250,000	425,000	1,800,000
	成果報酬 (件数 × ●円)													0
														0
														0
	計	0	470,200	554,000	663,000	814,000	973,400	1,141,200	1,309,000	1,485,200	1,678,200	1,913,200	2,798,600	13,800,000
利益	月次	0	-857,200	-794,000	-693,000	-529,000	-352,400	-163,200	26,000	227,800	454,800	744,800	135,400	-1,800,000
	累積	0	-857,200	-1,651,200	-2,344,200	-2,873,200	-3,225,600	-3,388,800	-3,362,800	-3,135,000	-2,680,200	-1,935,400	-1,800,000	

- DMの定義
- DMの必要性
- DMの企画書
- DMの損益分岐
- DMのポイント

■DMの定義

- ・必要な情報を
- ・必要な時に
- ・必要な人に届ける。

* 製品 + 情報 = 商品

情報 = こだわり、思い、会社の情報

■DMの必要性について。

- ・DMは「親書」(自分の思いをお客様に伝える)
- ・店舗では売り場
- ・接触回数を増やす。(忘れられない様に)
- ・コミュニケーション、リレーション(ファン作り)
→ロイヤルカスタマーに育成。
- ・必要な情報を必要な人に届けられ説得ができる。
- ・企業や商品に対する安心感。

お客様との接触回数

* 単品購入顧客: 1,000人

リピート率: 50% (リピーター500人)

年間購入回数: 1.6回

年間接触回数: 800回 月間平均: 67回

$67回 \div 1,000人 = 6.7\%$ (レスポンス)

* 定期購入顧客: 1,000人

リピーター: 1,000人

年間購入回数: 7回

年間接触回数: 7,000回 月間平均: 583回

$583回 \div 1,000人 = 58.3\%$

DM企画書 No1

- ・目的(売上げアップ、リピート促進、移動等)
- ・予算(制作、印刷経費、送料等)
- ・目標金額の設定
 - レスポンス、客単価(対象顧客毎)
- ・ターゲットの選定(購入回数、最終購入月等でセグメント)
- ・主力商品
- ・サブ商品
- ・企画内容(オファー、送料無料等)

*** DM制作前に「企画書」を必ず作成する。**

DMの目標設定 例(食品)

目的:旬のメニューを軸に販売、及びギフト推奨

予算:4,050,000円

販売目標金額:2,500万円

ターゲット:2年以内の顧客 27,000人

DM経費:1通@〇〇円

主力商品:メイン商品、ギフト商品

サブ商品:自家需要商品

企画:送料無料

DM企画書

No.2 RF表で分ける

	← ~1年 →	← 1~2年 →
1回	A 7,000人	C 4,000人
2回以上	B 13,000人 自家 10,000人 ギフト 3,000人	D 3,000人 E 11・12ヶ月 購入者 900人
計	20,000人	7,000人

No.3 売上目標とレスポンス

	対象者	反応率	購入者	客単価	売上目標
A	7,000	7%	490	6,000	2,940,000
B	13,000		0		0
C	4,000		0		0
D	3,000		0		0
E	900		0		0
計					

⇒

DMの損益分岐

例)

商品代金: 5,000円

粗利: 2,000円 (40%)

DM通数: 3,000通 (@200)

DM経費: 600,000円

$600,000円 \div 2,000円 = 300件$

$300件 \div 3,000通 = 10\%$ (最低レスポンス)

* 1回のDMでの損益分岐ではなくLTVも計算する。

DM費用対効果表

作成日：平成●年●月●日

	イベントNo.（企画名：）	実績
①	DM発送通数	
②	レスポンス率（％）	
③	レスポンス人数	
④	客単価	
⑤	売上高：千円	
⑥	粗利率（％）	
⑦	粗利額（⑤×⑥）：千円	
⑧	売上原価（⑤－⑦）：千円	
⑨	DM制作費：千円	
⑩	郵送費：千円	
⑪	インセンティブ費用：千円	
⑫	販促費合計（⑨＋⑩＋⑪）：千円	
⑬	全投資額（⑧＋⑫）：千円	
⑭	利益（⑤－⑬）：千円	
⑮	ROI（⑭÷⑬）：投資利益率（％）	
⑯	CPO	

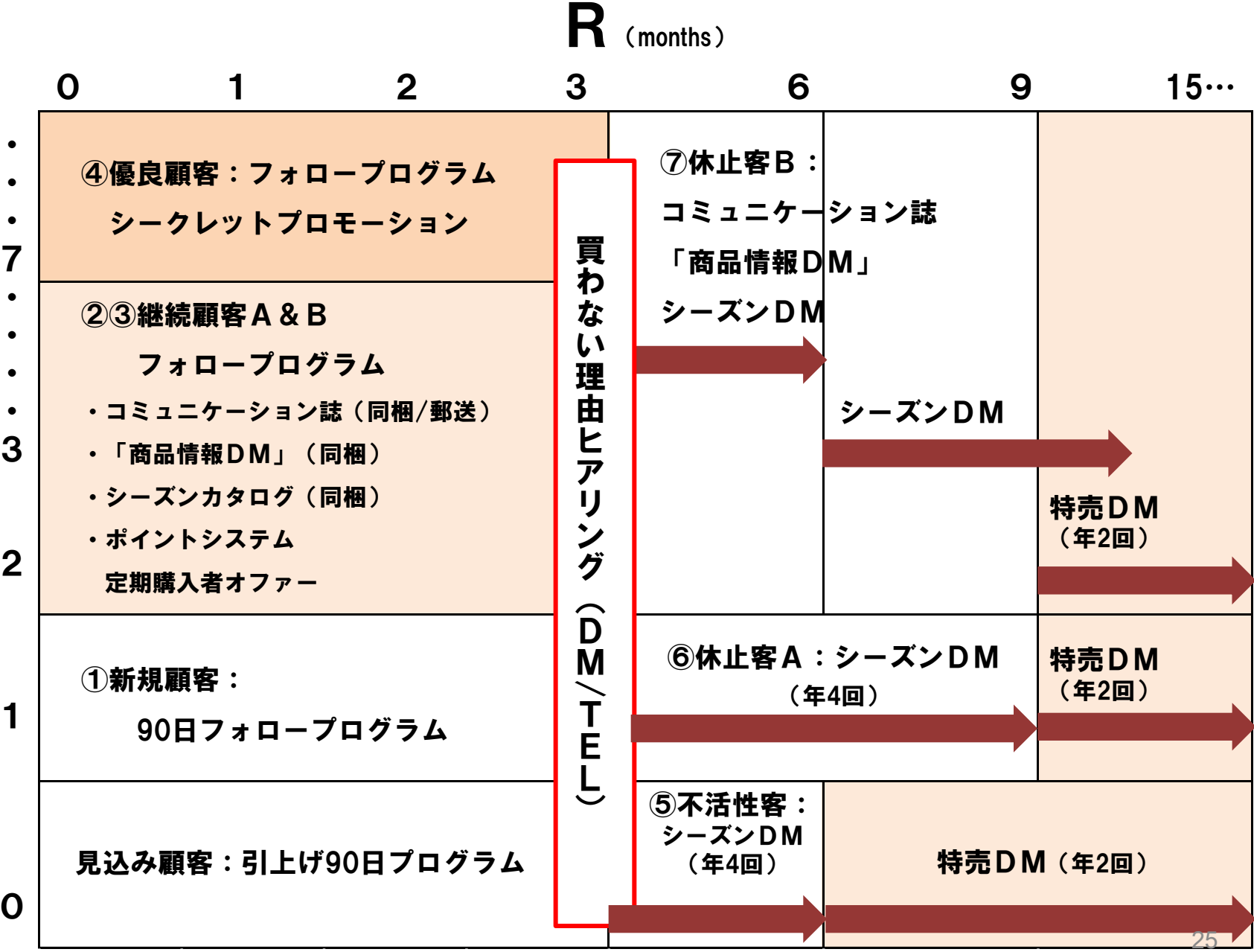
DMのポイント(1)

- ・売る物、顧客で差出しスパン、回数が違う
→化粧品、健康食品(最低年間6回以上)
食品(年間4回以上)
- ・基本的に定価で販売できないか？
→定価で表示し購入された商品の中にプレゼントを入れる等
→年に2回～3回、「日頃のご愛顧に感謝」してキャンペーンをはる
- ・オファー、値引きでつるもの
→トライアル客、初回引上げのみ。
- ・顧客の引上げ、リピート、離脱回数等を常にチェックする。
- ・人数を多くするDM、客単価を上げるDM、購入回数を上げるDM

DMのポイント(2)

- ・「問題定義」
お客様が考えている、困っている欲求に気付いてもらう。
- ・「情報提供」
問題点を解決するヒントを教える。
- ・「情報の選択」
問題点を解決する方法を教える。
- ・「ベネフィット」
問題を解決する行動をとった時におこるお客様の利益を教える。

F



【メモ】

～通販試験問題～

【事例 ①】ある単品通販会社あります(今新規事業スタート)。商品(A)単価が一個2,000円。原価が400円である。この一年の売上は1億円で、年間の受注件数は20,000件、購入顧客数は12,500人であった

問題 ①: 一件あたりの購入客単価はいくらか？

問題 ②: この商品の商品原価率はいくらか？

問題 ③: 一人あたりの年間平均購入客単価は？

問題 ④: 年間平均購入回数は何件か？

【事例 ②】左記の通販会社が事業スタート月に発行部数400万部の新聞にて450万円を使って商品(A)の広告を実施。500人の新規顧客を獲得した。

問題 ①: CPOはいくらだったか？

問題 ②: レスポンス率は何%だったか？

※この500人のうち一年間で2回以上購入した顧客が250人おり、のべ1200人の受注であった。

問題 ③: リピート率は何%だったか？

問題 ④: 平均購入回数は何回だったか？

～通販試験問題～

【事例 ①】ある単品通販会社あります(今新規事業スタート)。商品(A)単価が一個2,000円。原価が400円である。この一年の売上は1億円で、年間の受注件数は20,000件、購入顧客数は12,500人であった

問題 ①: 一件あたりの購入客単価はいくらか？

$$1 \text{ 億円} \div 20,000 \text{ 件}$$

5,000円

問題 ②: この商品の商品原価率はいくらか？

$$400 \text{ 円} \div 2,000 \text{ 円}$$

20%

問題 ③: 一人あたりの年間平均購入客単価は？

$$1 \text{ 億円} \div 12,500 \text{ 人}$$

8,000円

問題 ④: 年間平均購入回数は何件か？

$$20,000 \text{ 件} \div 12,500 \text{ 人}$$

1.6回

【事例 ②】左記の通販会社が事業スタート月に発行部数400万部の新聞にて450万円を使って商品(A)の広告を実施。500人の新規顧客を獲得した。

問題 ①: CPOはいくらだったか？

$$450 \text{ 万円} \div 500$$

9,000円

問題 ②: レスポンス率は何%だったか？

$$500 \text{ 人} \div 400 \text{ 万部}$$

0.0125%

※この500人のうち一年間で2回以上購入した顧客が250人おり、のべ1200人の受注であった。

問題 ③: リピート率は何%だったか？

$$250 \text{ 人} \div 500 \text{ 人}$$

50%

問題 ④: 平均購入回数は何回だったか？

$$1,200 \text{ 件} \div 500 \text{ 人}$$

2.4回

～通販試験問題～

【事例 ③】別紙RF表10月度からの問題
(会社Aの年度末データ)

【RF表の中に答えがありますので発見してください】

問題 ①: 今年度、このA社からお買い物をしてくれたお客様
(A社の売上を作ってくれたお客様)は何人だったか？

問題 ②: 年間平均リピート回数は何%だったか？

問題 ③: 昨年11月の新規顧客の一年後(今年10月時点)で
のリピート率は何%だったか？

問題 ④: 今年度の獲得新規顧客は何人になったか？

問題 ⑤: 1年以上何も購入していない客は何人いるか？

問題 ⑥: 昨年度以前から購入経験があり、今年度も購入し
ていただいたお客様は何人か？

54,279人÷45,683人

～チャレンジしてみてください！！～

【計算してみましょう】

A社のRFシートで移動数、移動率を出してください

9月時点で「6月の1回客」は、10月時に何人？
何%移動したか？

 人 %

9月時点で「8月の12回以上客」は、10月時に何人？
何%移動したか？

 人 %

～通販試験問題～

【事例 ③】別紙RF表10月度からの問題
(会社Aの年度末データ)

【RF表の中に答えがありますので発見してください】

問題 ①: 今年度、このA社からお買い物をしてくれたお客様
(A社の売上を作ってくれたお客様)は何人だったか？

54, 279人

問題 ②: 年間平均リピート回数は何%だったか？

39. 85%

問題 ③: 昨年11月の新規顧客の一年後(今年10月時点)で
のリピート率は何%だったか？

55. 25%

問題 ④: 今年度の獲得新規顧客は何人になったか？

45, 693人

問題 ⑤: 1年以上何も購入していない客は何人いるか？

15, 380人

問題 ⑥: 昨年度以前から購入経験があり、今年度も購入し
ていただいたお客様は何人か？

54,279人－45,693人

8, 586人

～チャレンジしてみてください！！～

【計算してみましょう】
A社のRFシートで移動数、移動率を出してください

9月時点で「6月の1回客」は、10月時に何人？
何%移動したか？

176

人

7. 95

%

9月時点で「8月の12回以上客」は、10月時に何人？
何%移動したか？

49

人

36. 5

%