

通販事業を基礎から学ぶ勉強会

# 通販事業 集中勉強会

【第1部】



株式会社ワンストップ  
代表取締役 杉野 誠

## ■ 単品通販の基礎知識

- ・通販ビジネスの事業特性
- ・単品リピート通販の顧客構造
- ・単品リピート通販の商品特性

## 通販ビジネスの現状

日本通信販売協会 2014年度（2014年4月～2015年3月）

**通販市場規模 6兆1,500億円**

**前年度比：2,900億円の増加（16期連続プラス成長）**

**直近10年の平均成長率7.3%**

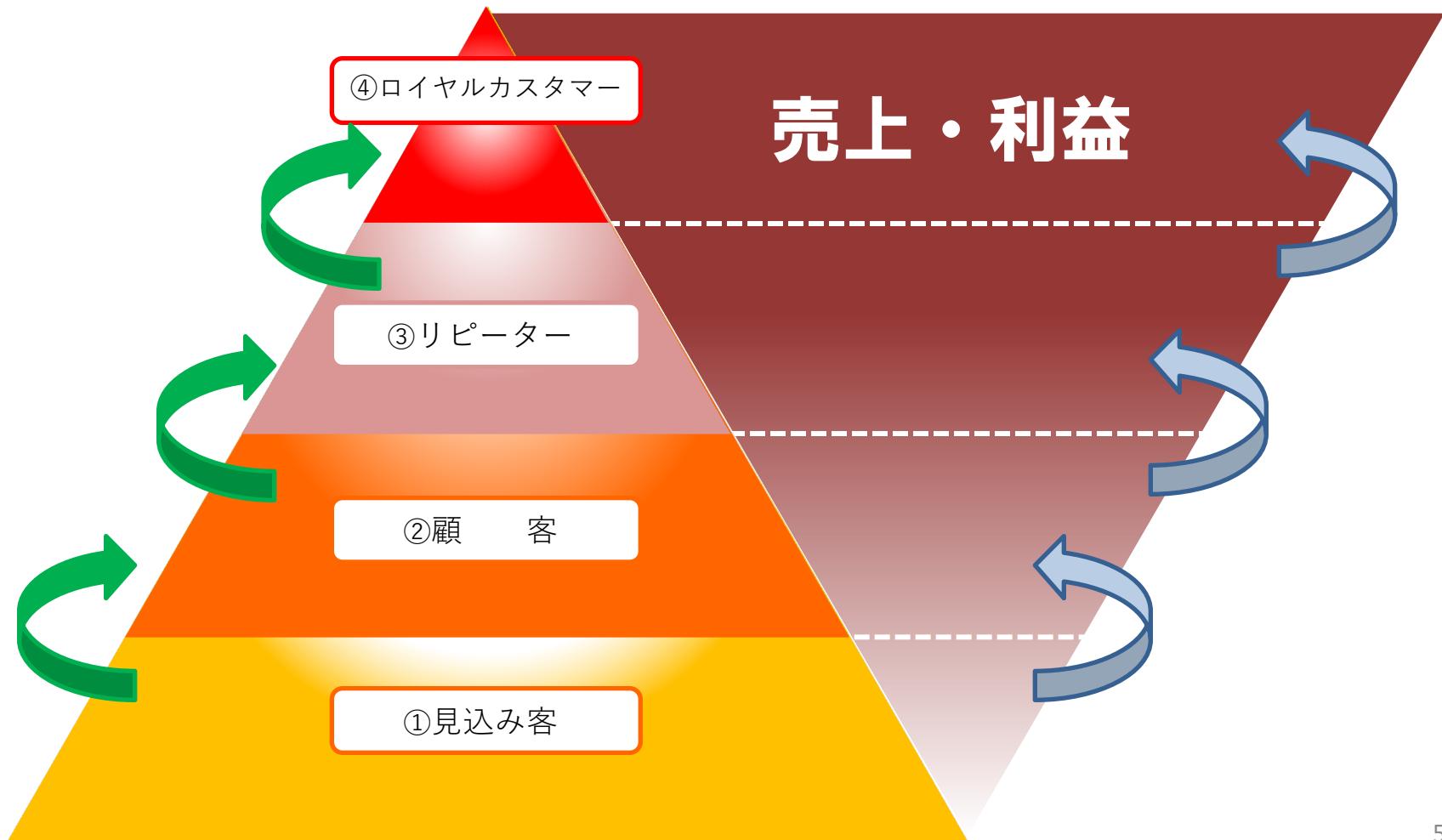
### 成長要因

- 1) 楽天、amazon等のプラットホーム系企業が牽引
- 2) 店舗系のネット通販の伸び
- 3) 中小企業のネット通販への参入増加

- ・**顧客**  
新規顧客と既存顧客
- ・**売上**  
顧客数×客単価×回数

# 単品リピート通販の顧客構造

顧客と商品を育てていく事業



## 単品リピート通販の商品特性

- ①こだわり → 思い
- ②独自性 → 希少性
- ③リピート性 → おいしさ、 続けやすさ
- ④利便性 → 使いやすさ
- ⑤価格 → 付加価値がつく価格

## ■CPR、CPOについて

- ・知っておきたい単品リピート通販の基礎データ
- ・広告媒体とCPR、CPO 、CPA

## 知りたい単品リピート通販の基礎データ

**CPR (Cost Per Response)**

→1件の見込客を獲得するのにかかった費用

**CPO (Cost Per Order)**

**CPA (Cost Per Acquisition)**

→1件の注文（1人の顧客）を獲得するのにかかった費用

# 1ステップと2ステップ

- **1ステップ**

**本品を販売し顧客データを収集する**

⇒広告時にオファー（モノ、割引等）などの工夫が必要

- **2ステップ**

**見込客を獲得し本品購入をさせる**

⇒無料、有料でサンプル請求後に本商品購入の引上（DM、アウトバウンド）を行う

⇒無料サンプラーと有料サンプラーでは見込客の質が違う

**獲得人数：無料サンプラー>有料サンプラー**

**本商品購入：有料サンプラー>無料サンプラー**

# 広告媒体とCPO・CPR

## ●新規顧客を獲得する媒体

- ・ 紙媒体：新聞広告、フリーペーパー、折込チラシ、雑誌等
- ・ 電波媒体：TV（地上波、BS、CS、ケーブル）（スポット、インフォマーシャル、番組）ラジオスポット、ショッピング（FM、AM）
- ・ WEB
- ・ その他：他社同梱、イベント等

集客数

テレビ > 新聞 > ラジオ > フリーペーパー<sup>Web</sup> 雑誌

## ■ 媒体について

- ・通販広告について

- ・広告媒体における表現の実践

# 通販広告について

## 各媒体の特徴

### 新聞広告

- 購読層、購読戸数がわかる⇒年齢層が高い
- エリアの指定が出来る⇒部当りコストに注意（特に地方紙）  
※媒体テストをする場合は部当りコスト@1円台
- 紙面のサイズ、面指定、カラー、モノクロ⇒高段数=高レスポンス？カラー、モノクロとの費用対効果？
- クリエイティブテストが出来る⇒キャッチコピー、写真  
カット
- 考査が電波媒体より緩い→いかにグレーゾーンの表現を考えられるか？

## 新聞媒体の基礎知識

※発行部数は朝刊

### 全国紙

発行部数	1位	読売新聞	9,690,937部
	2位	朝日新聞	7,674,406部
	3位	毎日新聞	3,396,214部
	4位	日本経済新聞	3,010,558部
	5位	産経新聞	1,609,528部

### ブロック紙

北海道新聞	1,110,978部
中日新聞	2,654,359部
西日本新聞	736,857部

### 地方紙

発行エリアが各府県の全域に渡る新聞

ex. 河北新報・東京新聞・神戸新聞・中国新聞・静岡新聞・熊本日日新聞などなど全国各県紙

## スポーツ紙

日刊スポーツ・スポーツニッポン・サンケイスポーツ・スポーツ報知・デイリースポーツ・東京スポーツ・中日スポーツ・大阪スポーツ・九州スポーツ・西日本スポーツ

男性向け商品（元気系健康食品、男性特有のお悩み商品、酒の肴系食品など）では高反響出る場合も多い。各紙の宅配・即売の比率も選定する上でのポイント。

## 機関紙

政党や各種団体などが発行する新聞

あまり通販に向いているとは言えないが、聖教新聞（550万部）に関しては別格。驚異的なレスが出ることもよくあります

## 拡販誌・フリーペーパー

【通販でレスが期待できる媒体】

日経インテレッセ、読売ファミリー、定年時代、朝日クッキングサークル、スタイルアサヒ、くらしの百科などなど

※特徴 女性へのアプローチができ、保存率も高い（月刊の場合だと、1ヶ月ダラダラと反響があることも）

## 各県 発行部数一覧

都道府県名	世帯数	1位			2位			3位			参考		
		新聞名	販売部数	普及率 (%)	新聞名	販売部数	普及率 (%)	新聞名	販売部数	普及率 (%)	新聞名	販売部数	普及率 (%)
全国	55,952,365	新報	1,083,753	39.74	読売	212,359	7.79	朝日	135,099	4.95			
北海道	2,727,383	北海道	247,863	42.35	東奥日報	99,009	16.92	読売	25,962	4.44	陸奥新報	51,800	2014自社公称部数
青森県	585,217	東奥日報	205,892	39.92	読売	47,596	9.23	朝日	29,977	5.81	岩手日日	55,600	2014自社公称部数
岩手県	515,721	岩手日報	440,500	46.34	朝日	69,439	7.30	読売	65,389	6.88			
宮城県	950,570	河北新報	233,770	55.00	朝日	31,321	7.37	読売	31,128	7.32			
秋田県	425,062	秋田魁新報	202,425	49.69	読売	64,769	15.90	朝日	59,133	14.52			
山形県	407,350	山形	255,136	33.56	福島民友	184,603	24.29	朝日	58,355	7.68	読売	56,926	7.49
福島県	760,145	福島民報	424,028	35.72	朝日	197,186	16.61	毎日	124,590	10.49			
茨城県	1,187,182	読売	314,593	39.67	下野	241,480	29.87	朝日	80,112	10.10			
栃木県	793,003	上毛	303,509	37.54	読売	943,910	25.44	朝日	98,024	12.13			
群馬県	808,409	埼玉県	1,038,752	33.66	朝日	600,562	19.46	毎日	256,074	8.30			
千葉県	2,704,016	読売	860,571	31.83	朝日	532,437	19.69	毎日	183,211	6.78			
東京都	6,699,648	読売	1,302,493	19.44	朝日	1,135,486	16.95	日本経済	593,025	8.85			
神奈川県	4,114,032	読売	1,046,609	25.44	朝日	104,909	22.94	日本経渎	278,023	6.76			
新潟県	874,981	新潟日報	59.19	53.13	読売	104,909	11.99	朝日	66,157	7.56			
富山県	405,987	北日本	240,318	65.48	北日本	80,459	19.82	北國 富山)	43,838	10.80			
石川県	466,200	北國 富山)	305,276	59.19	読売	88,551	18.99	読売	19,480	4.18			
福井県	284,689	福井	206,227	72.44	読売	11,949	4.20	日本経游	10,644	3.74	日刊県民福	40,230	2014自社公称部数
山梨県	350,033	山梨日日	205,515	58.71	読売	40,089	11.45	朝日	32,002	9.14			
長野県	846,447	信濃毎日	476,437	56.29	読売	61,783	7.30	朝日	56,025	6.62			
岐阜県	792,656	中日	382,569	48.26	岐阜	176,795	22.30	朝日	56,246	7.10	読売	21,348	2.69
静岡県	1,518,772	静岡	658,134	43.33	中日	134,589	8.86	朝日	103,354	6.81	読売	89,362	5.88
愛知県	3,096,802	中日	1,633,718	52.76	朝日	237,824	7.68	日本経済	136,673	4.41	読売	87,468	2.82
三重県	768,510	中日	313,010	40.73	朝日	113,638	14.79	毎日	72,109	9.38	伊勢	100,180	2014自社公称部数
											読売	57,380	7.47
滋賀県	548,478	読売	135,364	24.68	朝日	107,770	19.65	京都	77,237	14.08			
京都府	1,176,024	京都	404,873	34.43	読売	188,849	16.06	朝日	174,866	14.87			
大阪府	4,117,692	読売	866,076	21.03	朝日	723,740	17.58	毎日	551,474	13.39			
兵庫県	2,460,392	神戸	549,000	22.31	読売	524,082	21.30	朝日	462,603	18.80			
奈良県	577,501	毎日	147,618	25.56	朝日	137,149	23.75	読売	126,442	21.89			
和歌山県	437,711	読売	116,175	26.54	朝日	91,668	20.94	毎日	74,516	17.02			
鳥取県	232,676	日本海	161,532	69.42	読売	25,046	10.76	朝日	15,076	6.48			
島根県	284,580	山陰中央新	170,658	59.97	読売	34,915	12.27	朝日	18,775	6.60			
岡山県	817,223	山陽	411,390	50.34	読売	78,711	9.63	朝日	73,528	9.00			
広島県	1,273,017	中国	570,436	44.81	読売	130,478	10.25	朝日	115,548	9.08			
山口県	656,773	読売	179,640	27.35	朝日	144,556	22.01	毎日	129,887	19.78			
徳島県	329,886	徳島	242,252	73.44	朝日	13,122	3.98	日本経済	12,183	3.69	読売	10,127	3.07
香川県	427,135	四国	203,249	47.58	読売	52,597	12.31	朝日	52,269	12.24			
愛媛県	645,431	愛媛	261,506	40.52	読売	74,081	11.48	朝日	69,142	10.71			
高知県	353,246	高知	190,535	53.94	読売	10,174	2.88	朝日	8,326	2.36			
福岡県	2,296,175	西日本	568,369	24.75	読売	382,475	16.66	毎日	302,806	13.19			
佐賀県	321,314	佐賀	138,405	43.07	西日本	48,224	15.01	読売	28,378	8.83			
長崎県	626,316	長崎	181,164	28.93	西日本	64,564	10.31	読売	63,003	10.06			
熊本県	757,073	熊本日日	312,382	41.26	読売	53,542	7.07	朝日	36,112	4.77			
大分県	525,691	大分合同	211,662	40.26	読売	58,190	11.07	朝日	47,280	8.99			
宮崎県	515,953	宮崎日日	211,815	41.05	朝日	36,112	7.00	読売	32,291	6.26			
鹿児島県	802,952	南日本	328,394	40.90	読売	30,590	3.81	朝日	21,951	2.73			15
沖縄県	600,573	琉球新報	163,475	27.22	沖縄タイムス	160,625	26.75	日本経済	5,794	0.96	読売	795	0.13

## ■事例② 新聞：読売新聞西部版 朝刊

部数：874,987部

枠：テレビ面 突出カラー

掲載料： 円

CPO：1,000円台

現代の名工の技が生み出した至高の味わい「まぼろしの味噌」。

九州産の大豆や熊本産の大麦、そして国産の良質の米に阿蘇の伏流水と厳選された素材だけを使用。その旨い素材を、労働大臣(当時)より「現代の名工」、農林水産大臣より「フードマイスター」、さらに黄綬褒章を受賞した、この道50年以上の匠が、まさに魂をこめて生み出したのが「まぼろしの味噌」です。独自製法により塩分は約10%と控えめ。甘さとコクと旨味が見事に調和した絶品味噌をぜひご賞味ください。

あつさりした米味噌とコクのある麦味噌が見事に融合した「まぼろしの味噌 米麦あわせ」(300g)

麦の風味が濃厚な田舎風麦味噌の「まぼろし」の味噌 熟成毒(300g)

まぼろしの味噌 お試し特別価格 980円(税込)  
2種類セット  
送料無料

株式会社 山内本店 梅屋  
お申込みはフリーダイヤルまたはファックスで!  
0120-014-525 9時~21時  
FAX 0120-064-719 24時間対応  
ホームページ http://www.e-umeya.com/

現代の名工の技が生み出した至高の味わい「まぼろしの味噌」。

九州産の大豆や熊本産の大麦、そして国産の良質の米に阿蘇の伏流水と厳選された素材だけを使用。その旨い素材を、労働大臣(当時)より「現代の名工」、農林水産大臣より「フードマイスター」、さらに黄綬褒章を受賞した、この道50年以上の匠が、まさに魂をこめて生み出したのが「まぼろしの味噌」です。独自製法により塩分は約10%と控えめ。甘さとコクと旨味が見事に調和した絶品味噌をぜひご賞味ください。



今なら  
プレゼント!

特製ステンレス  
味噌こし付き!  
お一人様1セット1回限り!

鹿児島県経済連グループ Presents!

期間限定 お試しキャンペーン

全国どこでも  
送料無料!

携帯に便利な  
分包でお届け!

1,000円(税込)

Su+ 黒酢フコイダン 約2週間分30粒入り

2011年9月30日(金)まで・お一人様1袋限り

まだ頑張りたいあなたに、手軽な健康習慣。

必須アミノ酸をはじめ、毎日の健康を支える栄養素がひとつにぎゅっと凝縮!

セロトニン  
黒酢  
アミノ酸  
+ フコイダン  
+ 生姜エキス = パワフル イキイキ 元気・健康

商品のお申込は  
郵便料無料の  
フリーコールで

0120-945-962  
受付時間／9:00~18:00 土日祝除く

キャンペーン番号 SUP-133

鹿児島くみあい食品株式会社  
kumishoku 検索

〒890-0064 鹿児島市鶴池新町15番地 JJA会館6F

**健康食品は、とにかく考查との闘い。**

**商品の魅力を伝えつつ、 考査も通す！**

# グレーゾーンの表現を考える

# 夜中に何度も起きてしまう人に! ノコギリヤシとカボチャ種子

約1週間分(21粒)1,400円を  
期間限定! 先着100名様

**500円** (税込)  
一家族1袋限り  
**送料無料!**

※メール便で(ポストへ)お届けします。日時指定や代金引換はご利用いただけません。

**申し込み・お問い合わせ**

阿蘇健康(株) 〒861-4142 熊本市南区富合町杉島54  
**0120-8383-39** 詳しくはwebで  
阿蘇健康 検索  
(8:30~20:00受付、日祝は17:00まで受付)  
FAX **0120-8328-30** J-DMB



※写真は1ヶ月分

# 蜂の子で、会話を しっかり楽しみたい。

プロポリス入り **蜂の子**

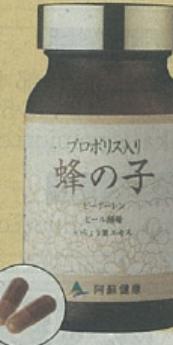
約1週間分(21粒)1,650円を  
先着100名様

**500円** (税込)  
一家族1袋限り  
**送料無料!**

※メール便で(ポストへ)お届けします。日時指定や代金引換はご利用いただけません。

**申し込み・お問い合わせ**

阿蘇健康(株) 〒861-4142 熊本市南区富合町杉島54  
**0120-8383-39** 詳しくはwebで  
阿蘇健康 検索  
(8:30~20:00受付、日祝は17:00まで受付)  
FAX **0120-8328-30** J-DMB



※写真は約1ヶ月分

CPR : 円  
CPO : 円

CPR : 円  
CPO : 円



とのひのひに柔らかい  
独特のジェルは、スッと  
なじんで、乾いた肌にぐん  
ぐん染み渡っていく。顔を  
洗ったとき、柔らかくなっ  
た自分の肌に、「あらう!」と  
驚くはず。  
養蜂が盛んな熊本で、高

品質のみつばり商品を取り  
扱う阿蘇健康(熊本県・熊  
本市)。同社の「王乳美人  
のジェル」は、みつばちが、熊  
本の大自然の恵みを締めし  
たオールインワンジェルだ。  
「中高年のお客様の肌の

23種類の美肌成分  
洗顔後はこれ一本  
ローヤルゼリー・馬油などを配合した贅沢なオール  
インワンジェル。馬油特有のニオイがないと好評



**23種類の  
美容成分を  
凝縮!**  
**ローヤルゼリー  
馬油・ハチミツ  
馬プラセンタ**  
コラーゲン・ヒアルロン酸・シルク・  
海藻エキスなど  
※パラベン不使用

### 王乳美人 潤いジェル

阿蘇健康

# 馬油・ローヤルゼリー配合 とにかく潤う「ジェル」

美しい肌へ  
Beautiful Life Information

とろける、しみこむ「熊本産の馬油」



### 王乳美人 潤いジェル

(80g) 4,094円を特別価格3,275円(税込・送料無料)で。1家族2個まで。先着300人に「折りたたみトートバッグ」を1個プレゼント。

係名:信濃毎日係

阿蘇健康

〒861-4142 熊本県南区富合町杉島54

☎ 0120-8383-39(8時~21時受付)

FAX 0120-8328-30(24時間受付)

FAX・ハガキでの申込は、〒住所、氏名(フリガナ)、生年月日、電話番号、商品名、個数、信濃毎日係に明記。商品は7日前後のお届け。支払いは商品到着後、郵便振替かコンビニ払い。返品は未開封に限り、商品到着後8日以内(返送料自己負担)。



先着300人に、  
便利な「折りたたみトートバッグ」  
(33×39×8.5cm)をプレゼント  
(色は5色・指定不可)

同社の井元明美さん。中でも、同社が潤いに欠かせない成分として真っ先に選んだのが、熊本産の馬油。独特的においやべたつきを無くすため、高品質なものだけを厳選しているといふ。その他にも、肌にハリと活動力を与える馬プラセンタエキスやスクワラン、ヒアルロン酸、コラーゲンなど配合。また、海藻エキスや化粧品の基礎となる水には、日本名水百選にも選ばれた、地元阿蘇産山の伏流水である。

肌への優しさもさることながら、毎日のスキンケアは、これまでOK。乾燥が気になる日は、お湯の間にもう一つ入る。なぜなら、じませればパツチリ

CPR :  
CPO :

円  
円

「この人が薦める商品なら間違いない！」  
という消費者心理

## ラジオショッピングはパーソナリティーが命！ テスト段階では、パーソナリティで番組を選ぶ！

例えば…

TBSラジオ  
生島ヒロシの  
おはよう一直線



ラジオ大阪  
ほんまもん！原田年晴です



ラジオ日本  
夏木ゆたかの  
ホッと歌謡曲



ABCラジオ  
おはようパーソナリティ 道上洋三です



MBSラジオ  
こんちわコンちゃん  
お昼ですよ！



聴取率<パーソナリティ支持率&本編での盛り上がり

## テレビショッピング

※テレビ通販実施企業の主要30社で、約5000億円に達しているが、通販番組枠の媒体料金が高騰している事と、出稿する企業の多さと商品のマンネリ化やヒット商品が不在のため、市場成長率は鈍化している。

- ・全国展開ができる⇒BS、CS、全国放送
- ・エリア指定が出来る⇒地上波
- ・商品、企業の認知度が高まる
- ・多くの新規顧客が獲得し易い？
- ・制作費、媒体料金が高い
- ・商品によっては費用対効果が合わず、経費等回収に時間要する
- ・通販新規参入、小企業には不向き
- ・考查が厳しいため商品の良さ等、表現が難しい
- ・衝動買いの顧客が多い為、リピート率や継続率が他の媒体より悪い

# スポット、インフォマーシャル、番組の選定

## a) スポットCM

- ・ インフォマーシャル、番組又はメディアミックスのサブ的放送
- ・ レスポンスはほぼ期待できない

## b) インフォマーシャル

- ・ 出来れば90秒以上で且2~3パターン制作しテストを行う
- ・ 秒数が少ない為何を案内しているのかすぐに分かる作りになっているか、申込み易いかなど制作や売り場（CTA）に特に注意する
- ・ インフォマーシャルのみで顧客を獲得したいのであれば圧倒的な出稿が求められる

## c) 番組

- ・ 旅番組、産地紹介、スタジオ掛け合い、製造秘話など
- ・ 長尺のためザッピングが多いので、CTAの回数、場面に工夫が必要。また、放送前後の番組をチェックする

## テレビショッピングでのポイント

- テレビショッピングでは、多くの顧客が獲得できる可能性があるが、テレビ媒体における特性をよく研究する必要がある
- 衝動買いの顧客が多い為、2ステップ、定期コースがある商品の場合、インバウンド時に本品購入や定期入会促進を行う必要がある（インバウンド時のスキルが必要）
- 媒体レスポンスが悪ければ制作をやり直す費用も、当初から計画に入れておく
- CS、BS放送で早朝、深夜枠で放送する場合には外注でのコールセンターを活用するが、その経費もCPO換算する必要がある

# Web広告

## (1) リスティング広告(検索連動型広告)

Yahooプロモーション広告、GoogleAdWords

レモーラリスティング(goo、OCN、BIGLOBE、nifty)

## (2) アドネットワーク広告(ディスプレイ広告)

YDN(Yahooディスプレイアドネットワーク)

リターゲティング、サーチターゲティング

GDN(Googleディスプレイネットワーク)

リマーケティング

YouTube、Gmail等の主要提携サイトのコンテンツサイトに配信

(3)アフィリエイト広告(成果報酬型広告)

A8Net、アフィリエイトB、バリューコマース

(4)ソーシャルメディア広告

Facebook広告、Twitterプロモ商品、LINE@

(5)バナー広告(純広告)

(6)メール広告

メルマガ、ターゲティング広告

(7)ブログ広告

ブログのヘッダー・サイドバー、記事内へ掲載

## (8) リワード広告

成果報酬型 ⇔ ポイントサイト

## (9) ネイティブアド

インフィード広告(記事広告、コンテンツ広告)

⇒ Yahoo、グノッシー、NAVERまとめ等

## (10) アプリ広告

## (11) 動画広告 (YouTube、ニコニコ動画、Ameba)

## (12) DSP広告 (デマンドサイドプラットフォーム)

# Online通販の広告媒体の主流

- \* リスティング広告(Yahoo女性客対象 Google若者、男性向け)
- \* アフィリエイト広告(A8、アフィリエイトB)
- \* YDN(リターゲティング広告、サーチターゲティング)
- \* GDN(リマーケティング広告)
- \* インフィード広告
- \* ソーシャルメディア広告  
Facebook、Twitter、LINE@
- \* SEO対策  
ブログ(上位掲載のためのテクニック)

# Web広告を始めるために

- 1) Google Trendsにて市場調査(キーワード、商品等)
- 2) GoogleAdWordsキーワードプランナー  
Yahooプロモーション広告スポンサードサーチ  
キーワード等のCPC単価確認
- 3) GoogleAnalytics、Yahooプロモーション広告キャンペーン管理  
直帰率、滞在時間等の調査

# リスティング広告の計画

## 1)月次売上目標による予算

例) 月間売上目標: 300万円

想定CPC単価: 80円

想定コンバージョン率: 1%

商品価格: 5,000円 = 600個

想定コンバージョン率: 1%

600個 = 60,000クリックが必要

CPC = 80円 × 60,000

広告費 = 480,000円

CPA: 800円

# リスティング広告の計画

## 2) CPCによる予算

- ・ターゲットキーワードCPC:100円
- ・キーワード月間クリック数:8,000回
- ・広告予算:800,000円
- ・コンバージョン率:1%
- ・広告費800,000円で80件の受注
- ・CPA:10,000円

# リスティング広告の計画

## 3) 限界CPOでの予算

- ・商品単価: 6,000円
- ・商品原価: 1,500円 (原価率: 25% 限界利益75%)
- ・年間購入回数: 5回
- ・限界CPO: 22,500円 (年間)
- ・コンバージョン率: 1%
- ・CPC上限単価: 225円

# Webでの広告での注意

- ・ランディングページ(LP)

- 1) 広告文、ファーストビューだけでも購入できる作り込み。

- ⇨ 大半がファーストビューで離脱

- 2) 直帰率(平均40~60%) 顧客の目的とコンテンツのミスマッチ有無)

- 3) キーワードや広告とマッチした導線が解りやすく設置されて  
いるか。

- 4) 滞在時間に注意

- ・比較サイト

- LPと合わせて出稿すると効果的

## ■単品リピート通販で管理するデータ

## 健康食品

## 媒体別レスポンス管理表

作成日：平成26年6月17日

様式番号 QS751b 版 1

確認	作成
品質管理責任者	企画制作部門

(経費に原価含まず) (分析期間指定)

ページ： 1 / 10

## 【月別推移(累計)】

基準月：H26/06 サブタ：有料サンプル

直 受：全商品(サンプル除く)

引上げ：全商品(サンプル除く)

イベント 期間	地元/部数 経費	測定月	受注 件数	直受			引上げ			引上げ %			TOTAL			1件 単価	コース			単品			CPO 合計	受注金額 回収率	経費 受注差異	
				人数	件数	金額	CPR	人数	件数	% %	人数	件数	金額	単価	人數	件数	金額	人數	件数	金額	CPO 合計	受注金額 回収率	経費 受注差異			
H25/05/13 (月) 365日	TVショッピング 青森放送・姫の子2 Y500RJ前120 gP ノン121RJY5 00PP前100gP 10	地上波 Y281,250	H25/05	57	57	73,197	4,934	14	44,100	3	3	6.98%	17	17	52,650	3,097	15	15	42,850	2	2	9,800	16,544	81,747	29.07%	-199,503
			H25/06	58	58	73,674	4,849	14	44,100	5	5	11.36%	19	32	113,294	3,540	17	29	99,100	2	3	14,194	14,903	142,868	50.80%	-138,382
			H25/07	58	58	73,674	4,849	14	44,100	5	7	11.36%	19	43	164,144	3,817	17	40	149,950	2	3	14,194	14,803	193,718	68.85%	-87,532
			H25/08	58	58	73,674	4,849	14	44,100	6	10	13.64%	20	56	220,428	3,936	17	52	205,309	3	4	15,128	14,063	250,002	88.80%	-31,248
			H25/09	58	58	73,674	4,849	14	44,100	6	11	13.51%	20	64	253,278	3,957	17	60	238,159	3	4	15,128	14,063	282,852	100.57%	1,692
			H25/10	58	58	73,674	4,849	14	44,100	7	14	15.91%	21	72	289,238	4,017	17	67	299,910	4	5	19,328	13,393	318,812	113,306%	37,562
			H25/11	58	58	73,674	4,849	14	44,100	7	16	15.91%	21	83	345,836	4,167	17	75	306,975	4	8	38,911	13,393	375,460	133,50%	94,210
			H25/12	58	58	73,674	4,849	14	44,100	8	20	18.18%	22	90	373,073	4,145	17	80	330,560	5	10	42,513	12,784	402,647	143,16%	121,397
			H25/01	58	58	73,674	4,849	14	44,100	8	20	18.18%	22	94	392,493	4,175	17	84	349,980	5	10	42,513	12,784	422,067	150.07%	140,817
			H25/02	58	58	73,674	4,849	14	44,100	8	20	18.18%	22	98	411,913	4,203	17	88	369,400	5	10	42,513	12,784	441,487	156.97%	140,237
			H25/03	58	58	73,674	4,849	14	44,100	8	22	18.18%	22	104	450,928	4,336	17	93	394,990	5	11	55,938	12,784	480,502	170.85%	199,252
			H25/04	58	58	73,674	4,849	14	44,100	8	22	18.18%	22	108	470,288	4,355	17	97	414,350	5	11	55,938	12,784	499,862	177,73%	218,612
			H25/05	58	58	73,674	4,849	14	44,100	8	23	18.18%	22	113	496,618	4,395	17	101	431,420	5	12	65,198	12,784	526,192	187,00%	244,942
H25/05/22 (木) 365日	TVショッピング 鳳放送・姫の子2 Y450,000 1社Y500RJ前120 gP ノン121RJY5 00PP前100gP 10	地上波 Y450,000	H25/05	125	125	157,343	3,600	26	83,700	5	5	5.05%	31	31	98,100	3,165	26	26	79,900	5	5	18,200	14,516	171,743	38.17%	-278,257
			H25/06	126	126	157,820	3,571	26	83,700	22	30	22.05%	48	74	268,900	3,634	42	66	246,750	6	8	28,150	9,325	340,020	76.23%	-106,980
			H25/07	127	127	158,774	3,543	26	83,700	24	50	23.75%	50	111	435,638	3,925	43	98	394,600	7	13	41,038	9,000	510,712	113.49%	60,712
			H25/08	127	127	158,774	3,543	26	83,700	25	65	24.75%	51	138	564,849	4,093	43	121	510,848	8	17	54,001	8,824	630,323	142.21%	189,923
			H25/09	127	127	158,774	3,543	26	83,700	26	82	25.74%	52	161	657,794	4,086	44	161	594,987	8	20	62,807	8,654	732,868	162.86%	282,868
			H25/10	127	127	158,774	3,543	26	83,700	26	93	25.74%	52	177	727,562	4,111	44	157	664,756	8	20	62,807	8,654	802,636	178.36%	262,636
			H25/11	127	127	158,774	3,543	26	83,700	26	102	25.74%	52	191	785,815	4,114	44	169	710,438	8	22	66,377	8,654	850,588	191.31%	410,889
			H25/12	127	127	158,774	3,543	26	83,700	28	115	27.72%	54	208	865,800	4,114	44	180	766,646	10	28	89,154	8,333	930,874	206.86%	480,874
			H26/01	127	127	158,774	3,543	26	83,700	28	124	27.72%	54	221	964,409	4,092	44	191	810,052	10	30	94,357	8,333	979,483	217.56%	529,483
			H26/02	127	127	158,774	3,543	26	83,700	29	133	28.71%	55	233	951,075	4,082	46	202	846,358	9	31	104,737	8,182	1,026,149	228.03%	576,149
			H26/03	127	127	158,774	3,543	26	83,700	29	142	28.71%	55	244	990,469	4,059	46	211	876,924	9	33	113,545	8,182	1,065,543	236.79%	615,543
			H26/04	127	127	158,774	3,543	26	83,700	29	149	28.71%	55	252	1,019,269	4,045	46	219	905,724	9	33	113,545	8,182	1,091,343	243.19%	644,343
			H26/05	127	127	158,774	3,543	26	83,700	29	155	28.71%	55	259	1,041,020	4,019	46	225	924,912	9	34	116,117	8,182	1,116,163	248.02%	665,103
(木) 365日	BS BSK BS11 姫の子21枚 Y500RJ前120gP 1社Y21枚Y500PP 前100gP 14:30	BS BSK Y798,000	H25/06	209	209	236,894	3,818	44	126,425	0	0	0.00%	44	44	126,425	2,873	37	37	103,800	7	7	22,625	18,156	236,894	29.69%	-561,166
			H25/07	227	227	265,984	3,515	51	145,975	32	35	18.18%	83	119	395,435	3,331	71	105	345,600	12	14	50,835	9,614	516,444	64.72%	-281,556
			H25/08	227	227	265,984	3,515	51	145,975	35	62	20.48%	87	185	701,148	3,790	73	164	623,286	14	21	77,892	9,172	821,157	162,903	23,157
			H25/09	227	227	265,984	3,515	51	145,975	37	85	21.02%	88	237	951,388	4,014	74	215	870,026	14	22	81,362	9,068	1,071,397	134,263	273,397
			H25/10	227	227	265,984	3,515	51	145,975	39	101	22.16%	90	284	1,162,632	4,094	74	257	1,061,920	16	27	100,712	8,807	1,282,641	160,733	484,641
			H25/11	227	227	265,984	3,515	51	145,975	39	123	22.16%	90	326	1,363,506	4,183	74	295	1,254,049	16	30	105,457	8,807	1,483,515	185.90%	685,515
			H25/12	227	227	265,984	3,515	51	145,975	39	138	22.16%	90	364	1,545,135	4,245	75	329	1,401,074	15	35	144,059	8,807	1,655,142	208.66%	867,142
			H26/01	227	227	265,984	3,515	51	145,975	39	153	22.16%	90	397	1,710,643	4,309	75	357	1,624,054	15	40	176,589	8,807	1,830,652	229.41%	1,032,652
			H26/02	227	227	265,984	3,515	51	145,975	41	165	23.30%	92	422	1,819,098	4,311	76	381	1,641,109	16	41	177,989	8,674	1,939,107	243.00%	1,141,107
			H26/03	227	227	265,984	3,515	51	145,975	41	172	23.30%	92	439	1,905,801	4,341	76	396	1,714,725	16	43	191,076	8,674	2,025,810	253.80%	1,227,810
			H26/04	227	227	265,984	3,515	51	145,975	42	179	23.86%	93	453	1,953,895	4,335	76	407	1,758,839	17	46	205,056	8,581	2,083,904	261.14%	1,285,904
			H26/05	227	227	265,984	3,515	51	145,975	45	180	25.57%	96	471	2,053,785	4,360	76	419	1,814,029	20	52	239,756	8,313	2,173,794	272.41%	1,375,794
			H26/06	227	227	265,984	3,515	51	145,975	45	192	25.57%	96	476	2,080,807											

# 新規購入者引上げRF分析

## 新規購入者引上 RF分析

基準月：平成●●年●月●日

新規購入商品：有料サンプル  
2回目購入商品：●●●

イベント：未指定  
2回目購入形態：全

引上率：単月  
新規顧客のみ対象

作成日：平成●●年●月●日  
直営除く  
社販・外販除く

出荷ベース  
数値はダミーです

●年	1月		2月		3月		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		計		2年以内		過去分	
新規顧客	6		305		100		185		169		242		111		61		5		60		259		145		1648		2961		2124	
直受	150		226		516		693		521		361		106		98		26		246		391		497		3831		1207		5336	
	購入 人数	引上 率																												
当月	2	33.3%	25	8.2%	12	12.0%	16	8.6%	11	6.5%	7	2.9%	11	9.9%	8	13.1%	0	0.0%	3	5.0%	34	13.1%	18	12.4%	147	8.9%	175	5.9%	175	8.2%
1ヶ月後	1	16.7%	36	11.8%	8	8.0%	20	10.8%	25	14.8%	26	10.7%	13	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	6	10.0%	15	5.8%	12	8.3%	162	9.8%	508	17.2%	256	12.1%
2ヶ月後	0	0.0%	2	0.7%	5	5.0%	1	0.5%	2	1.2%	4	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	16	1.0%	86	2.9%	48	2.3%
3ヶ月後	0	0.0%	4	1.3%	0	0.0%	1	0.5%	2	1.2%	3	1.2%	0	0.0%	2	3.3%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	13	0.8%	45	1.5%	35	1.6%
4ヶ月後	0	0.0%	3	1.0%	5	5.0%	1	0.5%	1	0.6%	3	1.2%	1	0.9%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	0.9%	46	1.6%	24	1.1%		
5ヶ月後	0	0.0%	3	1.0%	0	0.0%	3	1.6%	1	0.6%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.5%	36	1.2%	16	0.8%		
6ヶ月後	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	2	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.2%	38	1.3%	14	0.7%		
7ヶ月後	0	0.0%	4	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.4%	40	1.4%	13	0.6%		
8ヶ月後	0	0.0%	3	1.0%	1	1.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.3%	23	0.8%	10	0.5%		
9ヶ月後	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	25	0.8%	14	0.7%		
10ヶ月後	0	0.0%	4	1.3%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.3%	14	0.5%	6	0.3%		
11ヶ月後	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%	25	0.8%	9	0.4%		
12ヶ月後	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10	0.3%	6	0.3%	
13ヶ月以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25	0.8%	22	1.0%	
合計	3	50.0%	87	28.5%	32	32.0%	45	24.3%	44	26.0%	43	17.8%	26	23.4%	11	18.0%	0	0.0%	12	20.0%	49	18.9%	30	20.7%	382	23.2%	1096	37.0%	648	30.5%
未購入	3	0.0%	218	0.0%	68	0.0%	140	0.0%	125	0.0%	199	0.0%	85	0.0%	50	0.0%	5	0.0%	48	0.0%	210	0.0%	115	0.0%	1266	0.0%	1865	0.0%	1476	0.0%

# 定期残存率一覧表（新規）

## 定期残存率一覧表（新規）

作成日：平成●年●月●日

基準日：平成●年12月31日

定期開始月：平成●年1月～●年12月

コース：●●●● 支払方法：●●●●

イベント：●●●

累計

単位：人数 %)

商品：●●●●  
数値はダミーです

定期開始月	開始人数	残存数	再開数	中止数	中止率	残存率	平均回数	経過月	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12～
									残存数	67	62	50	38	30	28	27	27	26	23	23	20
1月	73 218,239円	20	4	53	72.60	27.40	4.85	再開数	0	0	0	1	3	3	2	2	3	3	4	4	
									中止数	6	11	23	35	43	45	46	46	47	50	50	53
									中止率	8.22%	15.07%	31.51%	47.95%	58.90%	61.64%	63.01%	63.01%	64.38%	68.49%	68.49%	72.60%
									残存率	91.78%	84.93%	68.49%	52.05%	41.10%	38.36%	36.99%	36.99%	35.62%	31.51%	31.51%	27.40%
									売上人数	72	113	157	178	203	219	241	255	272	282	299	305
									金額	224400	423509	618286	723009	829901	907334	1001166	1072853	1154503	1213294	1296615	1330491
									残存数	79	70	53	41	36	31	31	29	27	23	23	23
									再開数	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
2月	80 260,423円	23	0	57	71.25	28.75	4.55	中止数	1	10	27	39	44	49	49	51	53	57	57	57	
									中止率	1.25%	12.50%	33.75%	48.75%	55.00%	61.25%	61.25%	63.75%	66.25%	71.25%	71.25%	#DN/0!
									残存率	98.75%	87.50%	66.25%	51.25%	45.00%	38.75%	38.75%	36.25%	33.75%	28.75%	28.75%	#DN/0!
									売上人数	77	124	170	194	219	232	257	268	286	295	311	
									金額	272701	553771	809704	953442	1106375	1210782	1346564	1429442	1536231	1599658	1694177	
									残存数	72	67	52	48	38	32	30	28	22	20		
									再開数	0	0	0	1	2	2	4	2	2			
									中止数	3	8	23	27	37	43	45	47	53	55		
3月	75 248,006円	20	2	55	73.33	26.67	4.49	中止率	4.00%	10.67%	30.67%	36.00%	49.33%	57.33%	60.00%	62.67%	70.67%	73.33%	#DN/0!	#DN/0!	
									残存率	96.00%	89.33%	69.33%	64.00%	50.67%	42.67%	40.00%	37.33%	29.33%	26.67%	#DN/0!	#DN/0!
									売上人数	76	118	167	200	232	253	274	289	308	319		
									金額	301645	516413	786232	953032	1111176	1213837	1322861	1391634	1486033	1533150		
									残存数	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
									再開数	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
									中止数	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
									中止率	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!
11月	198 647,183円	142	1	56	28.28	71.72	0.72	中止率	11.11%	28.28%	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!
									残存率	88.89%	71.72%	#DN/0!									
									売上人数	192	315										
									金額	887283	1557658										
									残存数	124											
									再開数	0											
									中止数	8											
									中止率	6.06%	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!
12月	132 397,572円	124	0	8	6.06	93.94	0.00	中止率	93.94%	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!	#DN/0!
									残存率	129											
									金額	439614											
									残存数	1344	1067	788	644	501	377	239	162	116	66	46	20
									再開数	5	6	6	7	16	15	14	13	10	5	4	4
									中止数	79	224	305	369	432	417	349	284	223	162	107	53
									中止率	5.55%	17.35%	27.90%	36.43%	46.30%	52.52%	59.35%	63.68%	65.78%	71.05%	69.93%	72.60%
									残存率	94.45%	82.65%	72.10%	63.57%	53.70%	47.48%	40.65%	36.32%	34.22%	28.95%	30.07%	27.40%
合計	1423 4,365,407円	799	20	624	43.85	56.15	2.83	売上人数	1400	2124	2828	3184	3607	3816	4012	4096	4179	4209	4242	4248	
									金額	4993507	8321196	11375605	12970757	14787269	15777683	16649001	17069083	17485159	17654494	17832334	17866210

## ■顧客分析とは(RF分析)

- ・RF分析表の作り方

RF分析表を使いこなす

# RFM

- |                      |              |
|----------------------|--------------|
| <b>R (Recency)</b>   | : 最新（終）購入日・月 |
| <b>F (Frequency)</b> | : 累計購入回数     |
| <b>M (Monetary)</b>  | : 累計購入金額     |

【RF分析表:説明用】

2014年1月～2014年12月

	12月	11月	10月	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	合計	前年
新規登録人数	1054	1412	1575	1384	1045	1260	1208	741	843	881	348	249	12000	4000
1回	1035	1270	1185	850	605	667	613	379	381	539	196	138	7858	1720
2回	510	598	693	234	345	153	186	44	37	93	39	28	2960	150
3回	389	296	340	98	72	69	68	18	11	27	16	18	1422	82
4回	240	155	146	31	35	21	38	9	6	10	11	13	715	48
5回	143	93	76	21	21	14	10	4	1	4	4	6	397	10
6回	98	50	49	11	12	6	7	1	0	3	3	4	244	8
7回	56	42	28	3	5	8	2	0	0	2	1	3	150	0
8回	48	32	20	2	3	5	4	0	0	1	0	2	117	0
9回	32	25	11	1	2	4	2	0	0	0	0	1	78	0
10回	24	17	5	0	1	2	1	0	0	0	0	0	50	0
10回以上	104	71	42	4	3	2	4	2	1	4	0	2	239	
顧客合計	2679	2649	2595	1255	1104	951	935	457	437	683	270	215	14230	2018
リピート率	1.80%	10.06%	24.76%	38.58%	42.11%	47.06%	49.25%	48.85%	54.80%	38.82%	43.68%	44.58%	34.52%	57.00%

# RF表 10月

27年	10月	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	12月	11月	計	前年	2年 以上前
初回登録 人数	4,954	3,974	5,591	5,835	3,926	2,229	2,673	2,531	3,675	3,784	3,891	2,630	45,693	14,596	7,502
1	4,883	3,120	4,134	3,296	2,036	1,245	1,345	1,154	1,697	1,588	1,811	1,177	27,486	7,042	3,740
2	1,633	3,004	1,767	1,087	757	541	593	410	411	516	397	198	11,314	2,157	591
3	1,102	1,656	887	562	325	286	253	152	176	180	138	75	5,792	852	171
4	698	1,006	496	324	172	115	125	91	90	93	80	31	3,321	358	58
5	455	694	315	193	110	53	86	64	46	46	44	21	2,127	156	29
6	321	435	193	103	59	39	47	35	22	28	24	9	1,315	95	13
7	213	297	131	85	38	20	30	19	16	16	7	6	878	45	5
8	161	181	88	56	21	11	18	12	7	11	6	3	575	28	2
9	91	127	61	39	7	8	11	12	5	7	3	3	374	11	3
10	77	96	39	30	13	7	7	7	3	3	4	1	287	7	1
11	48	61	33	7	2	6	5	5	2	6	0	0	175	8	1
12~	222	217	85	54	14	8	7	12	6	3	6	1	635	7	0
顧客合計	9,904	10,894	8,229	5,836	3,554	2,339	2,527	1,973	2,481	2,497	2,520	1,525	54,279	10,766	4,614
リピート率	1.43	21.49	26.06	43.51	48.14	44.15	49.68	54.41	53.82	58.03	53.46	55.25	39.85	51.75	50.15

# RF表 9月

27年	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	12月	11月	10月	計	前年	2年 以上前
初回登録 人数	3,974	5,591	5,835	3,926	2,229	2,673	2,531	3,675	3,784	3,891	2,631	1,879	42,619	14,597	7,502
1	3,743	4,675	3,733	2,212	1,297	1,379	1,179	1,727	1,613	1,832	1,186	893	25,469	6,490	3,437
2	3,345	2,136	1,242	831	579	629	429	425	525	404	199	266	11,010	1,949	556
3	1,924	1,084	704	366	302	271	157	182	181	141	76	110	5,498	758	163
4	1,170	637	406	194	123	131	97	95	99	86	32	52	3,122	317	51
5	805	432	237	126	63	90	66	47	48	46	21	19	2,000	140	27
6	519	258	128	76	45	50	38	23	29	24	10	15	1,215	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	12,776	9,836	6,805	3,918	2,472	2,635	2,036	2,542	2,542	2,559	1,538	1,375	51,034	9,825	4,259
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

# RF表 移動数

9月 ⇒ 10月 RF移動実  
数

28年	10月	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	12月	11月	計	前年	2年 以上前
初回登録 人数	4,954	3,974	5,591	5,835	3,926	2,229	2,673	2,531	3,675	3,784	3,891	2,630	45,693	14,596	7,502
1	71	623	541	437	52	34	25	30	25	21	21	1,859	31	7	
2	341	369	155	74	38	36	19	14	9	7	1	1,063	21	2	
3	268	197	142	41	16	18	5	6	1	3	1	698	8	0	
4	164	141	82	22	8	6	6	5	6	6	1	447	4	0	
5	111	117	44	16	10	4	2	1	2	2	0	309	1	0	
6	84	65	25	17	6	3	3	1	1	0	1	206	2	0	
7	67	51	27	7	1	3	0	2	0	0	0	158	1	1	
8	35	28	17	4	1	1	2	2	0	0	0	90	0	0	
9	36	25	8	2	0	1	0	0	0	0	0	72	1	0	
10	25	11	11	1	0	0	0	0	0	1	0	49	0	0	
11	22	13	3	0	0	0	1	0	0	0	0	39	0	0	
12~	106		18	4	1	2	0	0	0	0	0	131	0	0	
顧客合計	71	1,882	1,558	969	188	133	108	63	61	45	39	4	5,121	69	10

# RF表 移動率

9月 ⇒ 10月 RF移動率

28年	10月	9月	8月	7月	6月	5月	4月	3月	2月	1月	12月	11月	計	前年	2年 以上前
初回登録 人数	4,954	3,974	5,591	5,835	3,926	2,229	2,673	2,531	3,675	3,784	3,891	2,630	45,693	14,596	7,502
1		16.6%	11.6%	11.7%		4.0%	2.5%	2.1%	1.7%	1.5%	1.1%		6.8%	0.4%	0.2%
2		10.2%	17.3%	12.5%	8.9%	6.6%	5.7%	4.4%	3.3%	1.7%	1.7%	0.5%	9.9%	1.0%	0.3%
3		13.9%	18.2%	20.2%	11.2%	5.3%	6.6%	3.2%	3.3%	0.6%	2.1%	1.3%	13.0%	0.9%	0.0%
4		14.0%	22.1%	20.2%	11.3%	6.5%	4.6%	6.2%	5.3%	6.1%	7.0%	3.1%	14.6%	1.1%	0.0%
5		13.8%	27.1%	18.6%	12.7%	15.9%	4.4%	3.0%	2.1%	4.2%	4.3%	0.0%	15.6%	0.6%	0.0%
6		16.2%	25.2%	19.5%	22.4%	13.3%	6.0%	7.9%	4.3%	3.4%	0.0%	10.0%	17.2%	2.1%	0.0%
7		18.4%	28.0%	24.1%	15.6%	4.8%	9.1%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	19.2%	2.2%	16.7%
8		16.2%	24.1%	23.3%	16.0%	8.3%	5.3%	14.3%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	17.9%	0.0%	0.0%
9		22.1%	29.1%	17.0%	22.2%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.3%	8.3%	0.0%
10		20.7%	22.0%	26.8%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	18.9%	0.0%	0.0%
11		26.5%	28.3%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	0.0%	0.0%
12～		32.8%		25.0%	22.2%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.4%	0.0%	0.0%
顧客合計	0	14.7%	16.3%	14.2%	9.3%	5.4%	4.1%	3.1%	2.4%	1.8%	1.5%	0.8%	10.1%	0.6%	0.2%

# 顧客区分の基本

