

分析機能マニュアル

F	M	顧客コード	顧客認識番号	氏名	F5	F4	F3	
5	1	61		武田	R5	0	6	29
5	1	63		京田	R4	0	6	33
5	1	62		原和	R3	7	8	13
5	1	61		船田				
4	1	261		小島				
5	1	62		山根				
5	1	34		長谷				
5	1	33		堤隆				
5	1	32		岡田				
3	1	31						
5	1	23						
5	1	22						
5	1	21						
4	1	205						
4	1	204						
4	1	203						
4	1	202						
4	1	207						
3	1	350						
3	1	351						
3	1	352						
3	1	353						
3	1	354						
3	1	350						
3	1	355						
3	1	357						
4	1	350						
4	1	359						
4	1	360						
年度別利益率①								
年度別利益率②								
年度別利益率③								
年度別利益率④								
年度別利益率⑤								
年度別利益率⑥								
年度別利益率⑦								
年度別利益率⑧								
年度別利益率⑨								
年度別利益率⑩								
年度別利益率⑪								
年度別利益率⑫								
年度別利益率⑬								
年度別利益率⑭								
年度別利益率⑮								
年度別利益率⑯								
年度別利益率⑰								
年度別利益率⑱								
年度別利益率⑲								
年度別利益率⑳								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								
年度別利益率㉘								
年度別利益率㉙								
年度別利益率㉚								
年度別利益率㉛								
年度別利益率㉜								
年度別利益率㉝								
年度別利益率㉞								
年度別利益率㉟								
年度別利益率㊱								
年度別利益率㊲								
年度別利益率㊳								
年度別利益率㊴								
年度別利益率㊵								
年度別利益率㊶								
年度別利益率㊷								
年度別利益率㊸								
年度別利益率㊹								
年度別利益率㊺								
年度別利益率㊻								
年度別利益率㊼								
年度別利益率㊽								
年度別利益率㊾								
年度別利益率㊿								
年度別利益率㉑								
年度別利益率㉒								
年度別利益率㉓								
年度別利益率㉔								
年度別利益率㉕								
年度別利益率㉖								
年度別利益率㉗								

TOTO



操作編

1 OB率 P2-6

2 リピート率 P7-9

3 CPO P10-11

4 RFM分析 P12-14

5 RFM分析サンプル層別 P15-19

「年度別売上金額OB率」「年度別粗利益OB率」「年度別粗利率」

OB率 全発注データよりOB顧客が占める売上金額・粗利率の割合を計算します。 開始月 OB率を計算する

原価金額

■ 營業情報管理 > 營業情報一覽画面

入力情報

項目	2008年	7月	日	
基本給与				
基本手当				
基本手当1				基本手当1
基本手当2				基本手当2
基本手当3				基本手当3
基本手当4				基本手当4
基本手当5				基本手当5
基本手当6				基本手当6
基本手当7				基本手当7
基本手当8				基本手当8
基本手当9				基本手当9
基本手当10				基本手当10
基本手当11				基本手当11
基本手当12				基本手当12
基本手当13				基本手当13
基本手当14				基本手当14
基本手当15				基本手当15
基本手当16				基本手当16
基本手当17				基本手当17
基本手当18				基本手当18
基本手当19				基本手当19
基本手当20				基本手当20
基本手当21				基本手当21
基本手当22				基本手当22
基本手当23				基本手当23
基本手当24				基本手当24
基本手当25				基本手当25
基本手当26				基本手当26
基本手当27				基本手当27
基本手当28				基本手当28
基本手当29				基本手当29
基本手当30				基本手当30
基本手当31				基本手当31
基本手当32				基本手当32
基本手当33				基本手当33
基本手当34				基本手当34
基本手当35				基本手当35
基本手当36				基本手当36
基本手当37				基本手当37
基本手当38				基本手当38
基本手当39				基本手当39
基本手当40				基本手当40
基本手当41				基本手当41
基本手当42				基本手当42
基本手当43				基本手当43
基本手当44				基本手当44
基本手当45				基本手当45
基本手当46				基本手当46
基本手当47				基本手当47
基本手当48				基本手当48
基本手当49				基本手当49
基本手当50				基本手当50

基本手当

基本手当1

基本手当2

基本手当3

基本手当4

基本手当5

基本手当6

基本手当7

基本手当8

基本手当9

基本手当10

基本手当11

基本手当12

基本手当13

基本手当14

基本手当15

基本手当16

基本手当17

基本手当18

基本手当19

基本手当20

基本手当21

基本手当22

基本手当23

基本手当24

基本手当25

基本手当26

基本手当27

基本手当28

基本手当29

基本手当30

基本手当31

基本手当32

基本手当33

基本手当34

基本手当35

基本手当36

基本手当37

基本手当38

基本手当39

基本手当40

基本手当41

基本手当42

基本手当43

基本手当44

基本手当45

基本手当46

基本手当47

基本手当48

基本手当49

基本手当50

基本手当

基本手当1

基本手当2

基本手当3

基本手当4

基本手当5

基本手当6

基本手当7

基本手当8

基本手当9

基本手当10

基本手当11

基本手当12

基本手当13

基本手当14

基本手当15

基本手当16

基本手当17

基本手当18

基本手当19

基本手当20

基本手当21

基本手当22

基本手当23

基本

受注情報の入力画面で、「最終受注金額」と「原価」の項目に金額を入力し、【登録】をクリックします。

2



OB率の出し方

すべての発注データより、OB率を求め、出力指示した年度から15年前までのデータを出力します。

※営業情報が15年分存在しない場合は、存在する最古のデータまで出力します。

「開始月」を年度始まりとして計算します。

例) 開始月 4月→4月～翌年3月までの期間を年度として計算します。

9月→9月～翌年8月までの期間を年度として計算します。

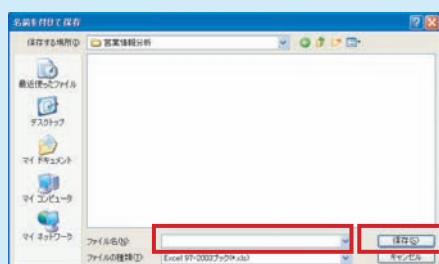
1

①開始月を選択し、

②【OB率を計算する】をクリックします。

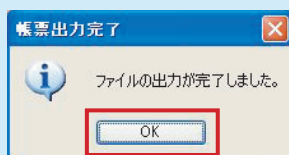
開始月には、年度の開始月を選択してください。

2



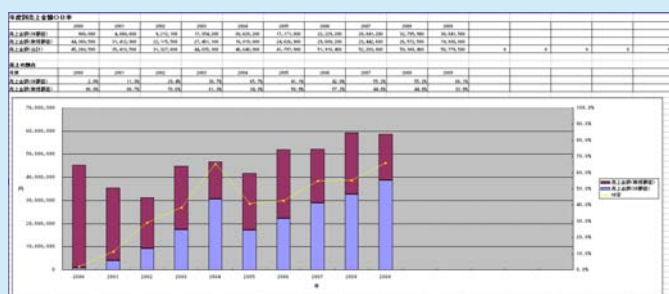
保存先を指定し、ファイル名を付けて、【保存】をクリックします。

3



【OK】をクリックすると、指定した場所にExcel(エクセル)ファイルが保存されます。

4



分析結果が出力されます。

※分析結果を出力するには、お使いのパソコンにExcel(エクセル)2000～2010がインストールされている必要があります。



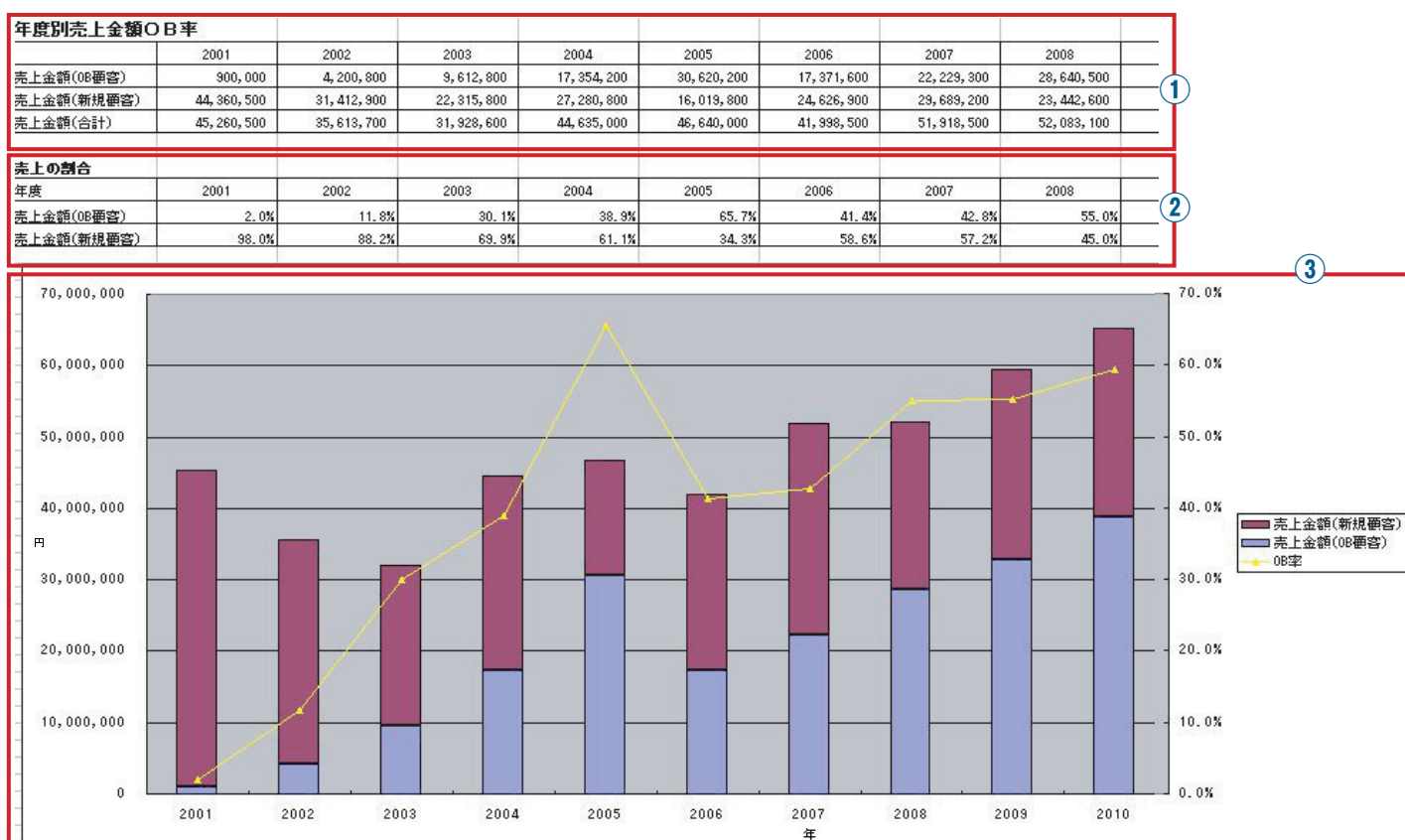
OB率 出力されたデータ(グラフ)の見方

OB率は、「年度別売上金額OB率」「年度別粗利益OB率」「年度別粗利率」の3種類があり、タブ(シート)によって分けられています。



年度別売上金額OB率

「年度別売上金額OB率」は、売上金額に占めるOB顧客の割合を年度別に算出しています。自社の受注経路として、新規が多いのかOB顧客からの受注が多いのかがグラフ表示でわかりやすく確認することができます。また、年度別にグラフ表示されているので、OB率の推移をチェックすることも可能です。



①年度ごとに売上額をOB顧客の売上、新規顧客の売上、OB顧客と新規顧客の合計の3つに分けて表示しています。

②年度ごとの売上額のOB顧客の率、新規顧客の率をパーセントで表示しています。

③上記①②をグラフで表示しています。棒グラフが①で、折れ線グラフが②のOB顧客の率を表現しています。

OB率の推移と売上額の推移を比較することによって、OB顧客が売上に対して、どんなインパクトがあるか確認できます。



年度別粗利益OB率

「年度別粗利益OB率」は、粗利益に占めるOB顧客の割合を年度別に算出しています。

粗利益の金額として、新規が多いのかOB顧客が多いのかがグラフ表示でわかりやすく確認することができます。

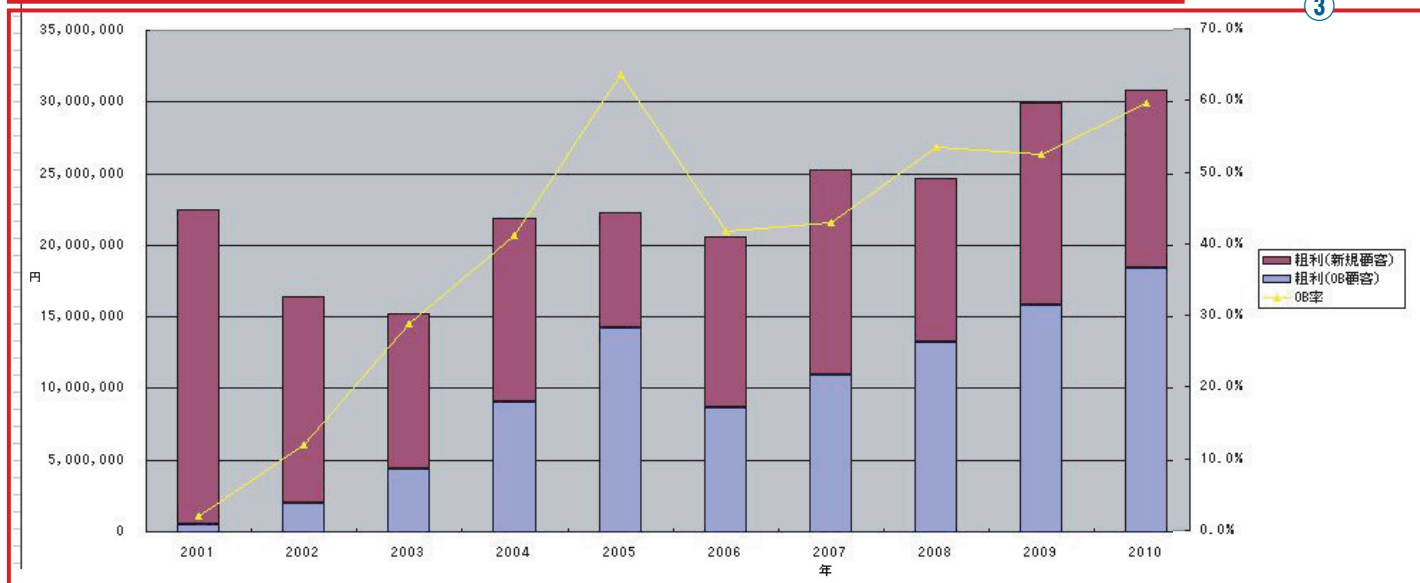
また、売上金額のOB率と比較することで、OB顧客からの受注のより詳しい実態を把握することにもなります。

年度別粗利益OB率

年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
粗利(OB顧客)	500,000	2,000,800	4,412,580	9,084,200	14,199,400	8,626,550	10,893,580	13,238,260	15,421,830	17,421,830
粗利(新規顧客)	22,010,500	14,422,690	10,825,580	12,825,440	8,049,720	11,931,250	14,392,940	11,421,830	14,421,830	14,421,830
粗利(合計)	22,510,500	16,423,490	15,238,160	21,909,640	22,249,120	20,557,800	25,286,520	24,660,090	29,843,660	31,843,660

売上の割合

年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
粗利(OB顧客)	2.2%	12.2%	29.0%	41.5%	63.8%	42.0%	43.1%	53.7%	51.7%	54.7%
粗利(新規顧客)	97.8%	87.8%	71.0%	58.5%	36.2%	58.0%	56.9%	46.3%	48.3%	45.3%



①年度ごとに粗利益をOB顧客の粗利益、新規顧客の粗利益、OB顧客と新規顧客の合計の3つに分けて表示しています。

②年度ごとの粗利益のOB顧客の率、新規顧客の率をパーセントで表示しています。

③上記①②をグラフで表示しています。棒グラフが①で、折れ線グラフが②のOB顧客の率を表現しています。

OB率の推移と粗利益の推移を比較することによって、OB顧客が粗利益に対して、どんなインパクトがあるか確認できます。



年度別粗利率

「年度別粗利率」は、売上金額から原価を除いた粗利益の割合を年度別に算出しています。

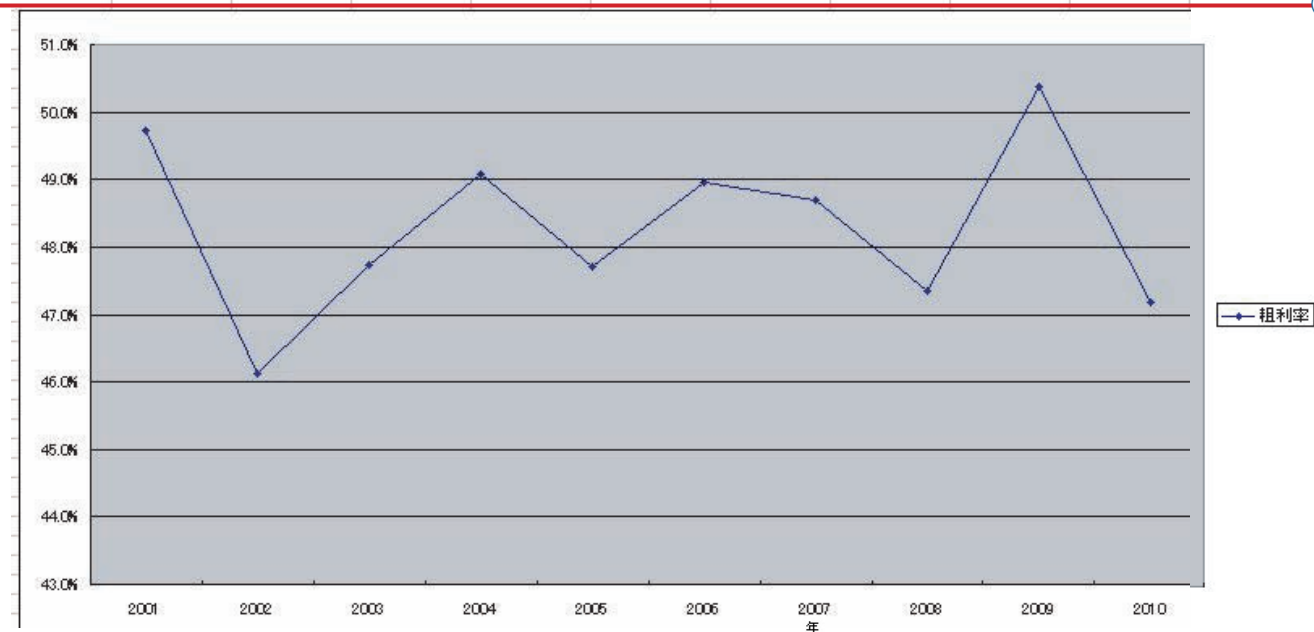
粗利率の推移を、折れ線グラフでわかりやすく確認することができます。

また、OB率と比較して、粗利益の新規顧客/OB顧客による内訳を確認することも可能です。

年度別粗利率

年度	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
売上金額	45,260,500	35,613,700	31,928,600	44,635,000	46,640,000	41,998,500	51,918,500	52,083,100	59,368,400
粗利	22,510,500	16,423,490	15,238,160	21,909,640	22,249,120	20,557,800	25,286,520	24,660,090	29,905,040
粗利率	49.7%	46.1%	47.7%	49.1%	47.7%	48.9%	48.7%	47.3%	50.4%

①



②

①年度ごとに売上額と粗利と粗利率を3つに分けて表示しています。

②上記①を折れ線グラフで表示しています。

「年度別売上金額OB率」「年度別粗利益OB率」と比較し、OB率が上がった年度では、粗利率も上がっている等の判断材料として利用します。

2 リピート率

「年度別リピート率」

リピート率 新規の顧客が2回目の工事をいつ発注したかを年度ごとに計算します。

開始月

リピート率を計算する

■リピート率を計算するために必要となる入力項目

引渡完了日

入力画面までのルート

■營業情報管理>營業情報一覽画面

「引渡し済」タブに検索結果を表示し、
入力する顧客の【詳細】ボタンをクリックします。

[illegible]

引渡し情報の登録画面になりますので
引渡し情報の「引渡完了日」の項目
で日付を選択します。
設定したら【登録】ボタンをクリックし
ます。

それぞれのお客様に対し、上記の方法でリピート率の計算に必要な「引渡完了日」を入力することができます。

必要な項目の入力が終了している場合は、「リピート率の出し方」にお進みください。



リピート率の出し方

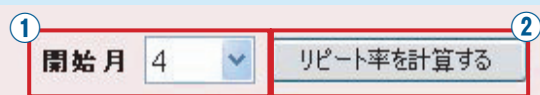
新規の顧客が2回目の工事を何年後に発注したかを分析します。

「開始月」を年度始まりとして計算します。

例) 開始月 4月→4月～翌年3月までの期間を年度として計算します。

9月→9月～翌年8月までの期間を年度として計算します。

1

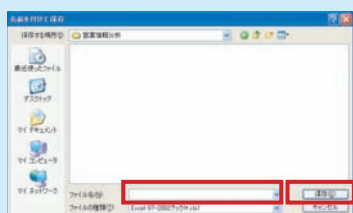


①開始月を選択し、

②【リピート率を計算する】をクリックします。

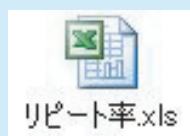
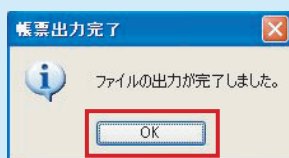
開始月には、年度の開始月を選択してください。

2



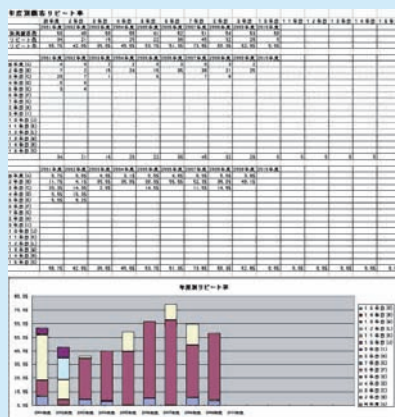
保存先を指定し、ファイル名を付けて、【保存】をクリックします。

3



【OK】をクリックすると、指定した場所にExcel(エクセル)ファイルが保存されます。

4



分析結果が出力されます。

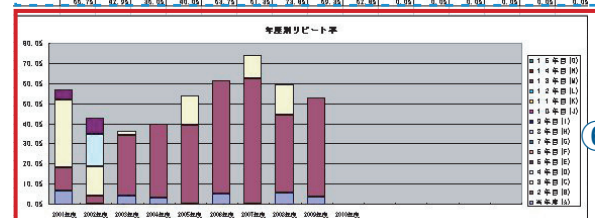
※分析結果を出力するには、お使いのパソコンにExcel(エクセル)2000～2010がインストールされている必要があります。



リピート率 出力されたデータ(グラフ)の見方

リピート率は、新規の顧客が2回目の工事をどれくらいの間隔(期間)で発注したかを年度毎に算出します。
算出は、「(1回目の発注から)何年目に何件あったか」というように、件数で表しています。

年度別顧客リピート率	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目	9年目	10年目	11年目	12年目	13年目	14年目	15年目
2001年度	60	49	50	50	41	65	61	54	53	69					
リピート数	34	21	18	26	22	38	45	32	28	0					
リピート率	56.7%	42.9%	36.0%	40.0%	53.7%	61.3%	73.8%	59.3%	52.8%	0.0%					



年度別のリピート率によって、どのくらいの間隔でリピート受注が発生しているかの傾向を知ることができます。
この情報を元に、リピート発生率の高い期間のお客様に向けたアプローチを行うといったアクションにつなげることができます。

年度別顧客リピート率															
	初年度	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目	9年目	10年目	11年目	12年目	13年目	14年目	15年目
	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	①				
新規顧客数	60	49	50	65	41	62	61	54	53	69	②				
リピート数	34	21	18	26	22	38	45	32	28	0	③				
リピート率	56.7%	42.9%	36.0%	40.0%	53.7%	61.3%	73.8%	59.3%	52.8%	0.0%					
	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度					
当年度(A)	4	0	2	2	0	3	0	3	2						
2年目(B)	7	2	15	24	16	35	38	21	26						
3年目(C)	20	7	1		6		7	8							
4年目(D)	0	8													
5年目(E)	3	4													
6年目(F)															
7年目(G)															
8年目(H)															
9年目(I)															
10年目(J)															
11年目(K)															
12年目(L)															
13年目(M)															
14年目(N)															
15年目(O)															
	34	21	18	26	22	38	45	32	28	0	0	0	0	0	0
	2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度					
当年度(A)	6.7%	0.0%	4.0%	3.1%	0.0%	4.8%	0.0%	5.6%	3.8%						
2年目(B)	11.7%	4.1%	30.0%	36.9%	39.0%	56.5%	62.3%	38.9%	49.1%						
3年目(C)	33.3%	14.3%	2.0%		14.6%		11.5%	14.8%							
4年目(D)	0.0%	16.3%													
5年目(E)	5.0%	8.2%													
6年目(F)															
7年目(G)															
8年目(H)															
9年目(I)															
10年目(J)															
11年目(K)															
12年目(L)															
13年目(M)															
14年目(N)															
15年目(O)															
	56.7%	42.9%	36.0%	40.0%	53.7%	61.3%	73.8%	59.3%	52.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

- ① 新規顧客数を年度ごとに表示しています。
- ② ①の顧客の中で、再度発注をした顧客数を表示しています。
- ③ ②の割合をパーセントで表示しています。
- ④ ②の顧客が何年後に2回目の発注をしたのかを表示しています。

上図の2001年度の列で説明をしますと、当年度に4と表示されているのは、初めて発注した年度と同じ年度に2回目の発注をした顧客が34人中4人いることを表します。

2年目に7と表示されているのは、初めて発注した年度の次の年度に2回目の発注をした顧客が34人中7人いることを表します。

3年目に20と表示されているのは、初めて発注した年度の次の次の年度に2回目の発注をした顧客が34人中20人いることを表します。

- ⑤ ④の割合をパーセントで表示しています。
- ⑥ ⑤を棒グラフで表現しています



3 CPO

「年度別CPO」

営業情報管理 Ver3.5.0000 サーバー

お客様情報管理ソフト

営業情報分析

期間指定
※ 上期: 下期: 2012 (上期: 4月~6月)
○ 指定月: 2012 - 01 - 月 ~ 2012 - 01 - 月

区分: 担当別
区分: 売上額

分析結果出力

分析結果表示

顧客情報
氏名: 伊藤美智子
住所: シンク旁1812

CPO
顧客獲得にかかったコストを計算します。 CPOを計算する

※ 顧客の引渡日からの期間 (K) - 過去の工事の受注情報 (F) - 工事費の総額 (K) を基準に CPOを計算します。

サンプル 解説 R F M 分析を元に実際の受注の抽出方法を、解説を参照します。

CPO 顧客獲得にかかったコストを計算します。

CPOを計算する

■CPOを計算するために必要となる入力項目

受注日

※販促費については
本編説明内で入力します。

入力画面までのルート

■営業情報管理>営業情報一覧画面

営業情報管理 Ver3.5.0000 サーバー

お客様情報管理ソフト

営業情報一覧

検索条件: 氏名: 伊藤美智子
住所: シンク旁1812
検索: 検索結果: 1件

顧客一覧

顧客ID	氏名	住所	担当	売上額	顧客数	平均売上	平均顧客数
000001	伊藤美智子	シンク旁1812	伊藤美智子	10000	1	10000	1

詳細

「引渡し済」タブに検索結果を表示し、
入力する顧客の【詳細】ボタンをクリックします。

お客様情報管理 Ver3.5.0000 サーバー

お客様情報管理ソフト

顧客詳細

顧客ID: 000001
氏名: 伊藤美智子
住所: シンク旁1812
担当: 伊藤美智子
売上額: 10000
顧客数: 1
平均売上: 10000
平均顧客数: 1

登録

引渡し情報の登録画面になります
ので、【受注情報登録】ボタンをクリックします。

お客様情報管理 Ver3.5.0000 サーバー

お客様情報管理ソフト

受注情報登録

受注日: 2012 - 01 - 01
受注内容: 伊藤美智子
受注金額: 10000
受注顧客数: 1
受注平均売上: 10000
受注平均顧客数: 1

登録

受注情報の入力画面で、「受注日」
を設定し、【登録】をクリックします。

それぞれのお客様に対し、上記の方法でCPOの計算に必要な「受注日」を入力することができます。

CPOの出し方

販促費を入力することによって、OB顧客と新規顧客1件あたりの受注コストを把握できます。
「開始月」を年度始まりとして計算します。

例) 開始月 4月→4月~翌年3月までの期間を年度として計算します。
9月→9月~翌年8月までの期間を年度として計算します。

1

CPOを計算する

【CPOを計算する】をクリックします。

2

CPO計算画面

CPOの計算

全て 年度 表示

販促費の追加

CPOを計算する

開始月

修正 削除 再 検索内容 合計 結果 CPO

【販促費の追加】をクリックします。



3

- ①販促費が発生した年度を選択します。
- ②販促内容を入力します。
- ③新規顧客向けの金額、OB顧客向けの金額を入力します。
- ④【登録】をクリックします。

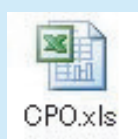
※複数の種類の販促を実施している場合は複数登録することができます。

4

販促費が登録されました。販促費の登録が終了したら、

- ①年度の開始月を選択します。
- ②【CPOを計算する】をクリックします。

5



保存先を指定し、ファイル名を付けて、【保存】をクリックします。「ファイル出力が完了しました」というメッセージが出ますので、【OK】をクリックすると、指定した場所にExcel(エクセル)ファイルが保存されます。

6

2006年度	販促内容	合計	新規	OB
	DM	500,000	500,000	100,000
	新規顧客のCPO	12,195		
	OB顧客のCPO	2,439		

分析結果が出力されます。

分析結果は、シートで年度ごとに出力されます。

※分析結果を出力するには、お使いのパソコンにExcel(エクセル)2000~2010がインストールされている必要があります。

☐ CPO 出力されたデータの見方

CPOは、受注1件あたりの販促費を年度毎に算出します。

算出は、年度毎に「新規顧客のCPO」「OB顧客のCPO」を表示します。

2007年度				
	販促内容	合計	新規	OB
①	DM	65000	15000	50000
	チラシ	150000	100000	50000
	計	215000	115000	100000
②	新規顧客のCPO	2130	新規受注客数	54
③	OB顧客のCPO	1587	OB受注客数	63

①指定した年度の販促費の合計、新規顧客向けの販促費、OB顧客向けの販促費を表示しています。

②指定した年度の新規顧客1件の獲得にかかったコストと母数が表示されます。

③指定した年度のOB顧客1件獲得にかかったコストと母数が表示されます。

年度別のCPOを算出することによって、販促活動の費用対効果をチェックすることができます。販促活動を進めていく上での資料として、活用できます。



4 RFM分析

RFM分析

最後の引渡日からの期間 (R)・過去の工事の発注頻度 (F)・工事費の総額 (M) を基準に顧客データを分析します。

RFM分析を実施する

RFM分析をするために必要となる入力項目

受注金額

引渡完了日

入力画面までのルート

■営業情報管理>営業情報一覧画面

「引渡し済」タブに検索結果を表示し、入力する顧客の【詳細】ボタンをクリックします。

引渡し情報の登録画面になりますので、左下の「引渡完了日」を設定します。続いて、【受注情報登録】ボタンをクリックします。

受注情報の入力画面で、「最終受注金額」の項目に金額を入力し、【登録】をクリックします。

それぞれのお客様に対し、上記の方法でRFM分析に必要な「受注金額」と「引渡完了日」を入力することができます。

RFM分析の出し方

最後の引渡日からの期間 (R) と過去の工事の発注頻度 (F) と工事費の総額 (M) に、ある一定の基準を設け、顧客をRFMでのランク付けを行います。各軸のランクにあった顧客のフォローを行うための判断材料に使用します。

※RFM分析を行うためには、はじめに基準値を設定する必要があります。

計算は、RFM分析を実施した日を起点に計算します。

分析の結果は、ソフトの中には保存されませんので、過去の時点の分析結果が必要な場合は、自社のPCに出力されたファイルを保存してください。

※過去からのRFMの推移をみるのに便利です。



RFM分析 出力されたデータの見方

RFMそれぞれに設定した各項目(レベル)の組み合わせが何件あるかを出力します。
また、該当した顧客の一覧も同時に確認することができます。

RFM分析

	F5	F4	F3
R5	0	6	29
R4	0	6	33
R3	7	8	13
	M5	M4	M3
R5	2	5	35
R4	2	2	31
R3	5	6	21
	M5	M4	M3
F5	2	4	1
F4	7	3	15
F3	1	24	104

① F(発注頻度)がレベル5でR(引渡日からの期間)がレベル5の顧客はいない(0人)ことを表しています。

② M(工事費総額)がレベル4でR(引渡日からの期間)がレベル4の顧客が2人いることを表しています。

③ M(工事費総額)がレベル4で、F(発注頻度)がレベル3の顧客が24人いることを表しています。

顧客情報

RFM分析で抽出された顧客のリストです。各項目に顧客の具体的なデータが表示されます。

ロイヤルカスタマー	判定基準1	判定基準2	ランク	R	F	M	顧客コード	顧客認識番号	氏名	最終引渡日	発注回数	累計受注金額
			C	4	5	3	81		武田健太郎	2008/8/12	6	3,850,000
			B	4	5	3	63		原翔平	2008/6/27	5	3,501,300
			A	4	5	4	62		柴田亮	2008/6/26	5	1,602,100
			A	4	5	4	61		小島翔	2008/6/25	5	1,002,700
			B	4	4	4	261		山根暉	2008/9/12	4	701,300
			D	4	5	4	60		森田翔太	2008/5/24	5	2,621,400
			A	4	5	4	34		長谷川誠	2008/5/24	6	4,700,800
			B	4	5	4	33		後藤拓也	2008/5/22	7	2,402,900
			A	4	5	4	32		岡田達也	2008/5/23	6	1,202,800
			A	3	3	4	31		藤田拓也	2005/10/19	3	1,500,000
			B	4	5	4	23		池田太郎	2008/9/11	8	2,502,300
			C	4	5	4	22		中島大輔	2008/9/7	8	2,150,800
			B	4	5	4	21		山崎彩花	2008/2/6	8	2,601,900
			A	3	4	4	205		内山一輝	2005/12/25	4	801,600
			C	3	4	3	204		桑原智也	2005/11/25	4	3,420,700

ロイヤルカスタマー: 抽出された顧客がロイヤルカスタマーである場合は、「○」が表示されます。

判定基準1・2: 設定した判定基準がある場合には、その基準に該当している顧客に「○」が表示されます。

ランク: 顧客基本情報で設定したランクが表示されます。

R: RFM分析のR(引渡日からの期間)のレベルが表示されます。

F: RFM分析のF(過去の工事の発注頻度)のレベルが表示されます。

M: RFM分析のM(工事費の総額)のレベルが表示されます。

顧客コード: 顧客基本情報に表示されている顧客コード(システムで自動的採番)が表示されます。

顧客認識番号: 顧客基本情報で入力した顧客認識番号が表示されます。

氏名: 顧客氏名が表示されます。

最終引渡日: 最新の受注日が表示されます。

発注回数: 発注回数が表示されます。

累計受注金額: 受注した工事費の総額が表示されます。

3つの軸からお客様を分類して、自社の受注傾向を分析することができます。
また、各ランクの設定をして、優先度の高いお客様を客観的に抽出することもできます。



5 RFM分析サンプル層別

サンプル層別 RFM分析を元に実際のお店の独自手法を応用し、層別を実施します。

RFM分析サンプル層別を実施する

RFM分析をするために必要となる入力項目

受注金額

引渡完了日

入力画面までのルート

■営業情報管理>営業情報一覧画面

「引渡し済」タブに検索結果を表示し、入力する顧客の【詳細】ボタンをクリックします。

引渡し情報の登録画面になりますので、左下の「引渡完了日」を設定します。続いて、【受注情報登録】ボタンをクリックします。

受注情報の入力画面で、「最終受注金額」の項目に金額を入力し、【登録】をクリックします。

顧客情報・営業情報をあらかじめ登録しておかなくても、分析に使用するデータだけを登録して分析に使用することも可能です。専用の入力画面からデータを登録してください。

■営業情報管理>営業情報分析画面

【分析対象追加データ管理】ボタンをクリックします。

分析対象追加データ一覧画面が表示されるので、【画面から一覧に個別登録】ボタンをクリックします。

分析用データを登録するダイアログが出てくるので、項目に情報を入力して【登録】ボタンをクリックします。

分析に使用するデータは、CSVファイルを使って複数データを一度に登録することもできます。詳しくは『操作マニュアル』の「4-3 営業情報分析 ー分析対象追加データ管理ー」をご確認ください。



RFM分析サンプル層別の出し方

RFM分析をより分かりやすく活用するために、あらかじめR/F/Mの組合せをお客様のタイプ別に10のタイプに層別しています。タイプ毎の顧客数や割合が画面を開くとすぐ確認でき、どのタイプのお客様が、どのぐらいの割合で存在しているかといった傾向を確認することができます。

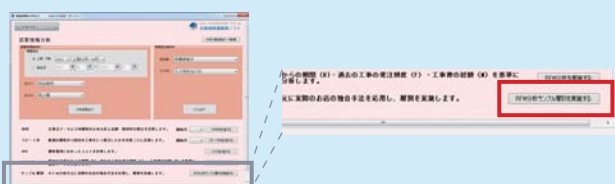
また、それぞれのタイプに該当する顧客の抽出も簡単にを行うことができます。

※計算は、分析を実施した日を起点に計算します。

※分析の結果はソフトの中には保存されませんので、過去の時点の分析結果が必要な場合は、自社のPCに結果を出力しておいてください。

[1] RFM分析サンプル層別の結果を表示する

1



顧客情報分析画面が表示されます。

右下にある【RFM分析サンプル層別を実施する】をクリックします。

2

RFM分析(サンプル層別事例)	顧客数	割合	抽出
R:4以上 F:1回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:2回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:3回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:4回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:5回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:6回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:7回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:8回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:9回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出
R:4以上 F:10回以上 M:50万円未満	10	10.0%	抽出

RFM分析(サンプル層別事例)画面が表示されます。

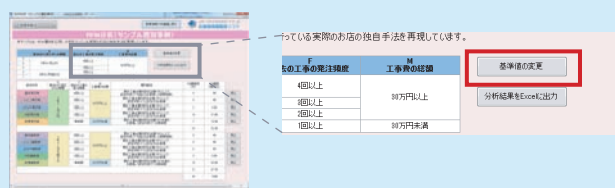
この画面は、初期設定の基準値に基づいた分析結果が表示された状態となります。

初期設定の基準値は画面上部に表示されています。

ここでは、RFMの組合せを10のランク分けで表現しています。ベースの分類として、「R:最後の引渡日からの期間」を基準に、「現役客」と「離脱客」を上下の項目で分けています。その中の分け方は、発注頻度と工事金額によってお客様のタイプを分類し、その分類に該当する人数と割合を表示しています。

[2] RFM分析サンプル層別の設定値を変更する

1



RFM分析(サンプル層別事例)画面で、【基準値の変更】をクリックします。

2

RFM分析(サンプル層別事例) 基準値の設定

基準値の設定は、RFM分析層別事例に基づいて、実際の各店の独自手法を再現しています。各層に記述している顧客心理は実際の異なる場合がありますのでご注意ください。

R(引渡からの期間): 5, 4, 3, 2, 1 (年/月) 以内/超える

F(発注頻度): 5, 4, 3, 2, 1 (回以上)

M(工事費の総額): 50万円未満/50万円以上

設定する

基準値の設定画面がポップアップ表示されるので、基準となる値を変更することができます。

自社にとってお客様を分類する際の"しきい値"をどこに設定するかが基準値を変更する際のポイントになります。

【R】は、現役客と離脱客を分ける境界が何年になるのか。

【F】は、発注回数が何回以上を優良客とするか。

【M】は、修理客となる工事費の総額はいくりにするか。

を基準に、自社に合わせて設定値を変更してください。

設定が終わりましたら、【設定する】をクリックします。



3

変更後、元の画面に戻ります。
青枠内に変更された基準値が表示されるようになります。
また、変更した基準値によって対象となる顧客数に変動があった場合は、赤枠内の値も同時に変更されます。

[3] 層別結果から、層別毎の一覧を確認・活用する

1

層別結果	RFMスコア	顧客数	顧客属性
全顧客(RFMスコア(0)以上、RFMスコア(1)未満)	0	0%	見る
全顧客(RFMスコア(1)以上、RFMスコア(2)未満)	0	0%	見る
全顧客(RFMスコア(2)以上、RFMスコア(3)未満)	2	4.5%	見る
全顧客(RFMスコア(3)以上、RFMスコア(4)未満)	14	81.8%	見る
全顧客(RFMスコア(4)以上、RFMスコア(5)未満)	7	15.8%	見る
全顧客(RFMスコア(5)以上、RFMスコア(6)未満)	29	57.9%	見る

分析結果から、各ランクに該当する顧客の詳細を確認する場合は、該当ランクの右端にある【見る】ボタンをクリックします。

2

該当顧客の一覧画面が表示されます。
どのランクの一覧かは、左上に表示されています。
この画面では、[顧客情報一覧画面]と同じように、詳細情報を確認したり、リストを出力することが可能です。

3

一覧からはがき・ラベル出力をする場合は、右下にあるボタンから該当ランクのお客様に絞ったラベルが出力されます。

4

画面右上の【帳票出力する】ボタンからは、該当ランクの一覧がExcel(エクセル)ファイルで出力されます。
各ランク別にフォロー活動を行う際の顧客リストなどに活用することができます。

※分析結果を出力するには、お使いのパソコンにExcel(エクセル)2000~2010がインストールされている必要があります。



[4] RFM分析サンプル層別の分析結果の一覧表を出力する

1



↑ 押している実際のお店の独自手法を再現しています。

F	M
長年の工事の定注程度	工事費の総額
4回以上	30万円以上
3回以上	30万円未満
2回以上	
1回以上	

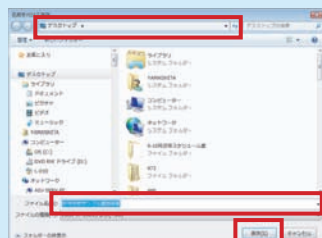
基準値の変更

分析結果をExcelに出力

RFM分析画面が表示されます。

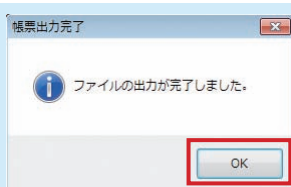
【RFM分析を行う】をクリックします。

2



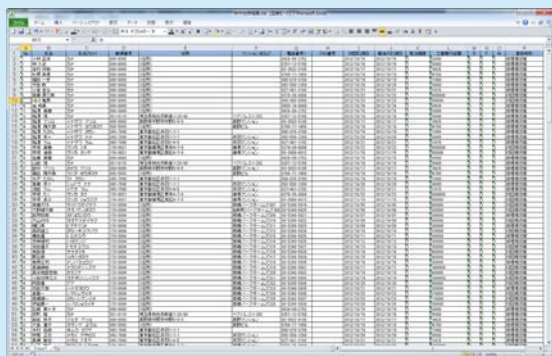
保存先を指定し、ファイル名を付けて、【保存】をクリックします。

3



帳票出力完了のメッセージで【OK】をクリックすると、指定した場所にExcel(エクセル)ファイルが保存されます。

4



Excel(エクセル)ファイルを開くと、分析結果を確認することができます。

※分析結果を出力するには、お使いのパソコンにExcel(エクセル)2000~2010がインストールされている必要があります。

