



# お客様情報活用マニュアル

使い方が

家族の中に60歳以上の方がいるお客様に"バリアフリー"の提案をしたい。

誕生月のお客様にプレゼントを進呈したい。

築年数が25年以上の戸建にお住まいのお客様にリモデルを提案したい。

最後の工事（修理）から1年間リピートが無いお客様を把握し、定期メンテナンスのお知らせをしておきたい。

早わかり！

あしたを、ちがう「まいにち」に。

# TOTO

## はじめに

お客様情報管理の目的の大きなテーマとしては、「お客様との継続的なつながりをどう効率的につくっていくか」があげられると思います。その場合、まずは「どのようなお客様に対してどうアクションするか」という【出口】の構築からまずスタートすべきではないでしょうか。その上で「どのようなデータが必要で、どう使うか」～お客様情報をどう整理・整備し活用するか～の【入口】の構築が必要になります。お客様情報はたくさん入力しているけれど、今ひとつ活用できていない…社員様も入力したデータがどう使われるかわからないので、ついつい入力が後回しになってしまう……【出口】の構築が曖昧になっていると、このような状況になってしまいがちではと思います。

【出口】の構築をせずに【入口】の構築から入っていくのは、リモデルに例えれば、プランニング・設計をせずに、いきなり工事に取り掛かっていくことと同じではないでしょうか。

当マニュアルは、「どのようなお客様に対してどうアクションするか」という【出口】をいくつか具体例としてあげ、そのために「どのようなデータが必要で、どう使うか」～お客様情報をどう整理・整備し活用するか～という【入口】をガイドし、そのための操作の仕方を具体例別に掲載しております。

その他、物件引合情報の活用や便利な機能の紹介もしております。

ぜひ当マニュアルをご活用いただき、大切なお客様から「忘れられない」リピートビジネスの推進にお役立て下さい。

TOTO リモデルクラブ本部事務局  
リモデルプロモーションセンター



|       |       |
|-------|-------|
| ■はじめに | P1    |
| ■目次   | P2-P3 |

## 1 [基本編] お客様基本情報の活用

|                     |                                                    |     |
|---------------------|----------------------------------------------------|-----|
| 01 お客様の履歴情報の確認      | お客様の訪問前に、主要な履歴を簡単に把握したい。                           | P4  |
| 02 協力業者情報の確認        | 修理依頼が発生、実際に工事をした協力会社はどこだったかを調べたい。                  | P5  |
| 03 工事履歴・器具情報の確認     | 工事履歴と器具情報を把握した上で訪問したい。                             | P6  |
| 04 顧客基本情報のメモ欄の活用    | お客様の好みや趣味を踏まえて訪問したい。                               | P7  |
| 05 診断(メンテナンス)履歴の確認  | 過去の診断(メンテナンス)履歴を把握し、定期訪問前にチェックしておきたい。              | P8  |
| 06 生年月日でのお客様(家族)の抽出 | 家族の中に60歳以上の方がいるお客様に"バリアフリー"の提案をしたい。                | P9  |
| 07 ご家族の年代での抽出       | 高校生のお嬢様が家族にいる方に、身づくろいのしやすい洗面所リモデルを提案したい。           | P10 |
| 08 誕生月でのお客様の抽出      | 誕生月のお客様にプレゼントを進呈したい。                               | P11 |
| 09 ペットの有無でのお客様の抽出   | ペットとお住まいのお客様に、ペットと快適に暮らせるリモデルを提案したい。               | P12 |
| 10 商品品番でのお客様の抽出     | 『節水型トイレ』のリモデルを提案したい。                               | P13 |
| 11 リモデル部位でのお客様の抽出   | 浴室をリモデルしたお客様に、お手入れの仕方を提案したい。                       | P14 |
| 12 受注金額でのお客様の抽出     | 今までの受注金額が300万円以上のお客様にお友達紹介キャンペーンを実施したい             | P15 |
| 13 築年数と建築形態でのお客様の抽出 | 築年数が25年以上の戸建にお住まいのお客様にリモデルを提案したい。                  | P16 |
| 14 住まいのエリアでのお客様の抽出  | 世田谷区の●●●ショールームでの自社イベントに、近隣にお住まいのOBのお客様へ声をかけたい。     | P17 |
| 15 引渡し後の定期メンテナンスの実施 | 引渡ししてから1年になるお客様に定期メンテナンスを実施したい。                    | P18 |
| 16 販促履歴によるお客様の抽出    | 年賀状やニュースレターなど、季節毎にお客様に接触ができているかどうかを把握したい。          | P19 |
| 17 久しくリピートがないお客様の抽出 | 最後の工事(修理)から1年間リピートが無いお客様を把握し、定期メンテナンスのお知らせをしておきたい。 | P20 |

※本マニュアル内でExcelについての説明がありますが、説明内容はExcel2003の場合です。  
バージョンによっては操作方法が異なる場合がありますのでご了承ください。



### 2 [応用編①] お客様お買い上げ情報の活用

|    |                    |                                                                              |
|----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | お客様の順位づけと基準        | P21                                                                          |
| 19 | 累計受注金額でのお客様の層別     | 累計受注金額でお客様の層別をしたい。<br>P22<br>P23                                             |
| 20 | ランクを一括して設定する方法     | 参考 P24                                                                       |
| 21 | 設定ランク毎の売上構成比の算出    | ABCランクのお客様の売上の貢献度を把握し、<br>貢献度の高いお客様を中心にアプローチを分けて考えたい。<br>P25<br>P26          |
| 22 | ランク別のお客様の抽出        | Aランク / ABランク / ABCランク / ABCDランクの<br>各ランク範囲に該当するお客様に、セールやイベントの案内を送りたい。<br>P27 |
| 23 | 数値化しにくい層別基準の設定     | 「自社への信用度の高さ」「町の名士」など、<br>地域のキーマンとなりうるお客様には社長自らご挨拶に行きたい。<br>P28               |
| 24 | ロイヤルカスタマーの抽出       | 自社にとって一番大事な「ロイヤルカスタマー」に対してVIPイベントを開催したい。<br>P29                              |
| 25 | RFM分析について          | P30<br>P31                                                                   |
| 26 | RFMに設定した基準による情報の抽出 | 過去よく買っていて、リピートも多いお客様の中で、<br>最近ご注文がないお客様を調べて、アプローチしたい。<br>P32<br>P33          |
| 27 | 設定ランクの客観的な分析方法     | 参考 P34                                                                       |

### 3 [応用編②] お客様引合い情報の活用

|    |                 |                                                                          |
|----|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 28 | 物件へのアクション       | P35                                                                      |
| 29 | 引合い物件の入力        | 引合いのあった物件情報を入力したい。<br>P36<br>P37                                         |
| 30 | 担当者毎の見込物件の抽出    | 担当者ごとに来月2月見込の物件を抽出し、物件ランクごとに効果的なアクションを<br>実施したい。<br>P38                  |
| 31 | 受注見込物件と売上見込額の把握 | 4月の受注見込物件がどれくらいあるのかを把握し、売上の予測を立てたい。<br>P39                               |
| 32 | 未決着（折衝中）物件の管理   | 未決着の「折衝物件」（受注/逸注が決まっていない）を常に把握しておき、<br>大切な引合物件が放ったらかしにならないようにしたい。<br>P40 |
| 33 | 引合い情報源の把握       | 引合いを効率よくとるための手段を知り、そこで引合いキャンペーンを実施したい。<br>P41                            |

### 4 便利機能

|    |                |            |
|----|----------------|------------|
| 34 | インポート&エクスポート機能 | P42<br>P45 |
|----|----------------|------------|

# 01 お客様の履歴情報の確認

「顧客情報の詳細」-「お客様の履歴の一覧確認」

やりたいこと

お客様の訪問前に、主要な履歴を簡単に把握したい。

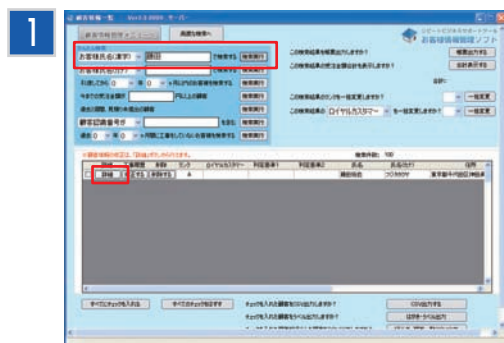
解説

お客様の主要な入力情報をA4紙(2枚)で出力できます。  
家族情報から直近の工事・販促履歴も確認することができます。

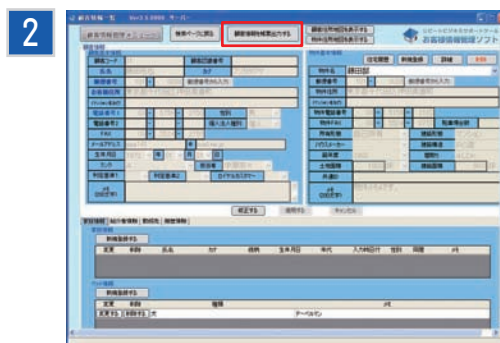
入力・確認項目

顧客情報の検索・修正 「お客様氏名」

この画面までのルート TOP > 顧客情報管理 > 顧客情報の検索・修正 > かんたん検索

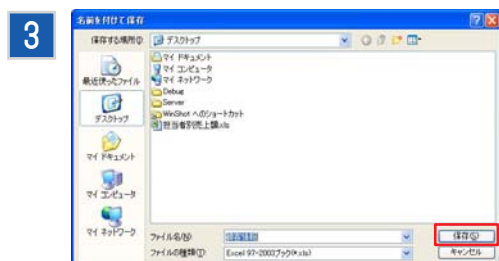


「かんたん検索」画面でお客様名を入力し、検索を実行します。検索結果が下に表示されますので、【詳細】ボタンをクリックします。



「顧客情報詳細」画面にお客様の詳細情報が表示されますので、【顧客情報を帳票出力する】ボタンをクリックします。

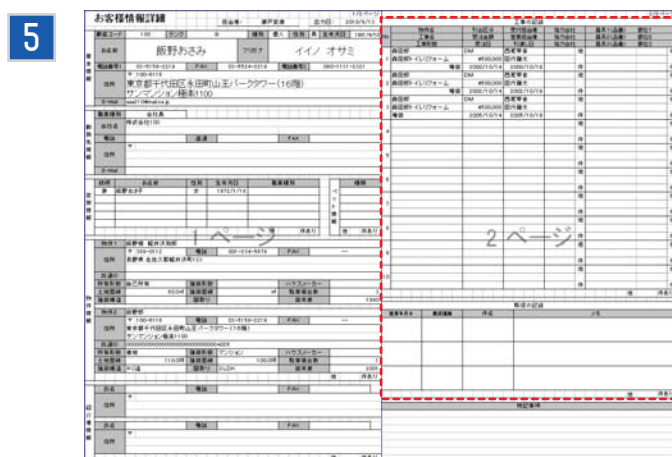
操作方法



保存先の選択画面が出てきたら、データを保存する場所を指定して、【保存】をクリックしてください。



指定した場所にエクセルデータが保存されます。



保存したエクセルファイルを開くと、左のようなページが表示されます。ここで、工事や販促の記録を確認することができます。

活用のポイント

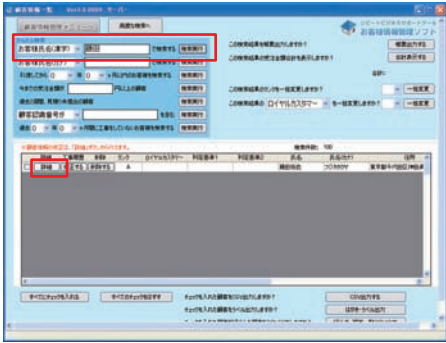
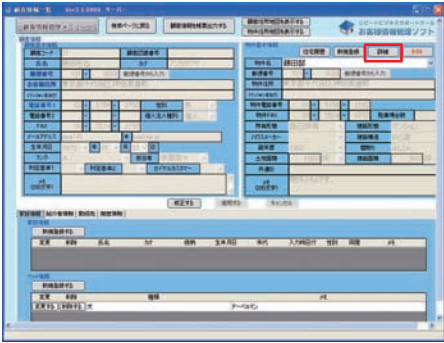
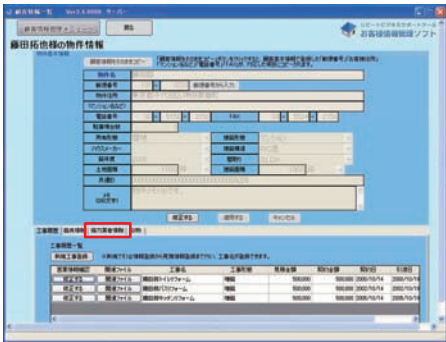
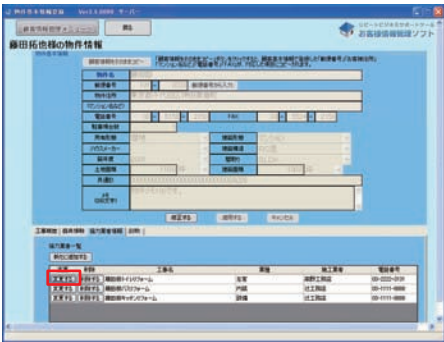
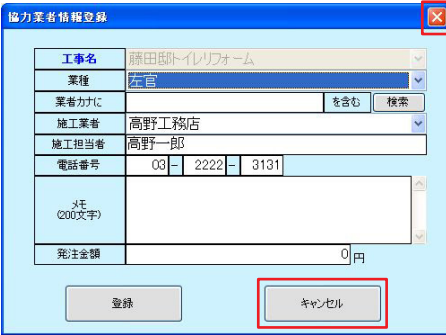
一目でお客様の情報を把握できますので、訪問前の履歴確認や担当者が不在の時の緊急の対応資料などに便利です。修正箇所をペンで修正して入力担当者に渡せば入力が滞ることもなくなります。

参照

情報を登録していないと履歴情報は記載されていません。 操作マニュアルP44-45をご参照ください。

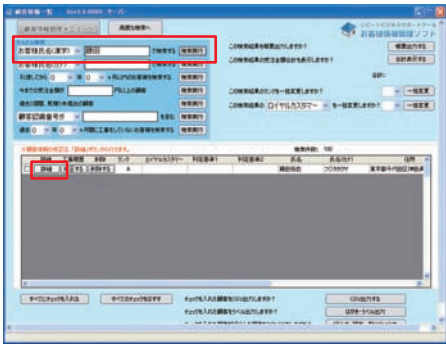
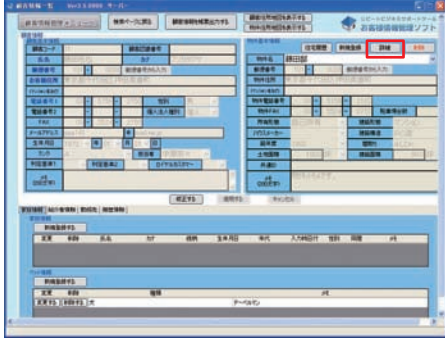
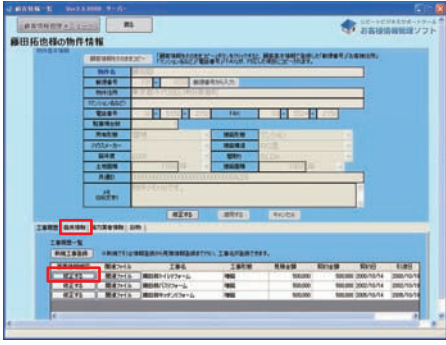
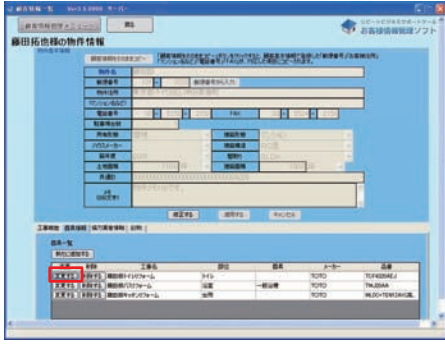
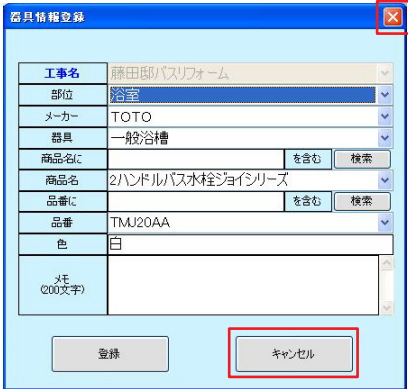
## 02 協力業者情報の確認

「工事情報の詳細」-「協力業者情報の確認」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 修理依頼が発生、実際に工事をした協力会社はどこだったかを調べたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 解説      | 物件ごとの協力業者を抽出します。<br>協力業者を業種ごとに登録しておけば、検索も簡単になります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 入力・確認項目 | 物件情報 「協力業者情報」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; かんたん検索</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>「かんたん検索」画面でお客様名を入力し、検索を実行します。検索結果が下に表示されますので、【詳細】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>「顧客情報詳細」画面にお客様の詳細情報が表示されますので、画面右の物件基本情報の【詳細】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>物件情報の詳細画面で、画面下のタブの中から【協力業者情報】をクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>出てきた内容が協力業者一覧です。されに詳しい内容を確認するには、【変更する】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <p><b>5</b></p>  <p>内容を確認することができます。確認が終了したら、【キャンセル】ボタンか、ウィンドウ右上の【×】をクリックして画面を閉じてください。</p> </div> |
| 活用のポイント | 担当者が不在・退職されてしまい状況がわからない時などに素早い対応ができます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 参照      | 情報を登録していないと協力業者情報の内容は表示されません。 操作マニュアルP41をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

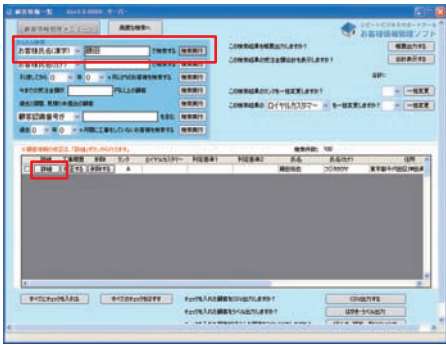
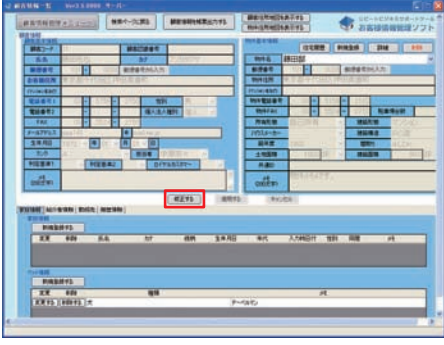
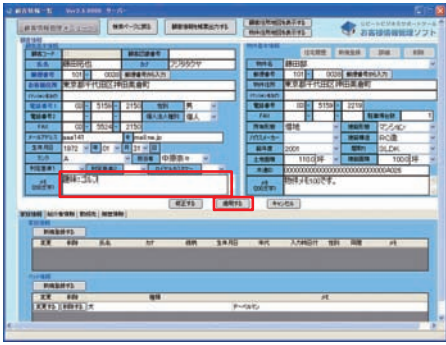
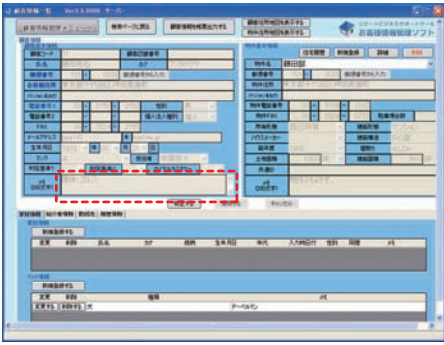
## 03 工事履歴・器具情報の確認

「工事情報の詳細」-「工事履歴・器具情報の確認」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 工事履歴と器具情報を把握した上で訪問したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 解説      | 工事履歴と器具情報を抽出します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 入力・確認項目 | 物件情報 「工事履歴」「器具情報」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; かんたん検索</b></p> <div> <div> <p>1</p>  <p>「かんたん検索」画面でお客様名を入力し、検索を実行します。検索結果が下に表示されますので、【詳細】ボタンをクリックします。</p> </div> <div> <p>2</p>  <p>「顧客情報詳細」画面にお客様の詳細情報が表示されますので、画面右の物件基本情報の【詳細】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> <hr/> <div> <div> <p>3</p>  <p>物件情報の詳細画面で、画面下に「工事履歴」が表示されています。【修正する】ボタンで、詳細を確認できます。また、【器具情報】タブをクリックすると、一覧が器具情報に変わります。</p> </div> <div> <p>4</p>  <p>器具一覧が出てきたら、【変更する】ボタンをクリックして詳しい情報を確認することができます。</p> </div> </div> <hr/> <div> <div> <p>5</p>  <p>確認が終了したら、【キャンセル】ボタンか、ウィンドウ右上の【×】をクリックして画面を閉じてください。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | 工事履歴がわかっている場合は「その後いかがですか?」といった会話の切り口にもなります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 参照      | 情報を登録していないと器具情報の内容は表示されません。 操作マニュアルP39-40をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

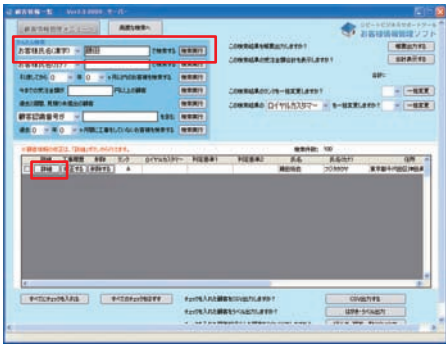
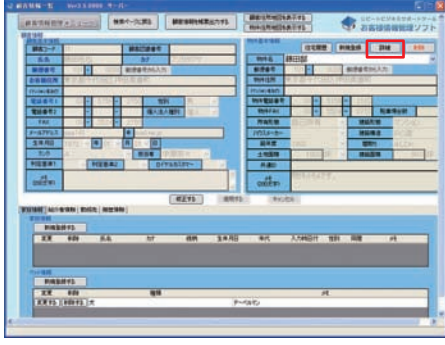
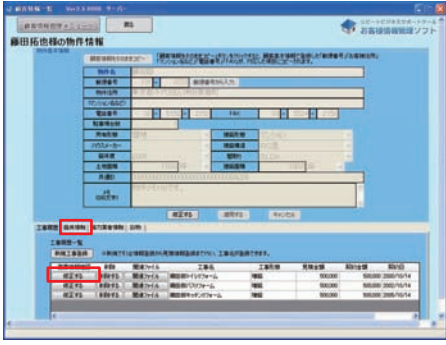
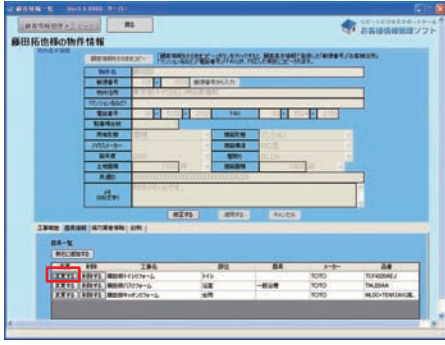
## 04 顧客基本情報のメモ欄の活用

「顧客情報詳細」-「メモ欄への入力」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | お客様の好みや趣味を踏まえて訪問したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 解説      | メモ欄に記入します。メモ欄に入れる内容をある程度決めておくと便利です。「お客様の好み」「趣味」など入力するキーワードを決めておくと便利です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 入力・確認項目 | 顧客基本情報 「メモ欄」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; かんたん検索</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>「かんたん検索」画面でお客様名を入力し、検索を実行します。検索結果が下に表示されますので、【詳細】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>「顧客情報詳細」画面にお客様の詳細情報が表示されますので、中段にある【修正する】ボタンをクリックします。</p> </div> </div>                 |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>入力可能項目が白くなりますので、顧客基本情報の左下にある「メモ」欄にお客様の趣味や好みなどを入力していきます。(200字以内)<br/>入力したら、【適用する】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>入力した内容が「メモ」欄に登録されたことを確認することができます。</p> </div> </div> |
|         | <p>お客様の好みや趣味を踏まえて訪問したい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 活用のポイント | <p>お客様とのやりとりの中で、「以前●●がお好きとおっしゃってましたよね」といったちょっとした会話があるだけで、ぐっとお客様との距離が縮まります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 参照      | <p>操作マニュアルP18・29をご参照ください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

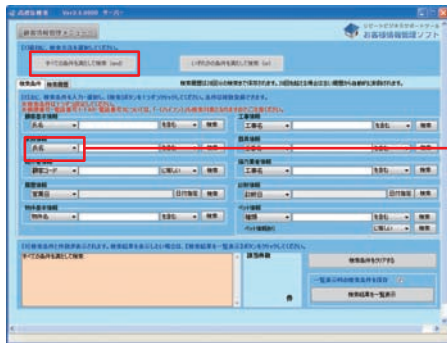
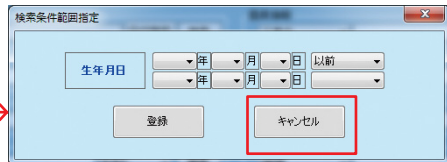
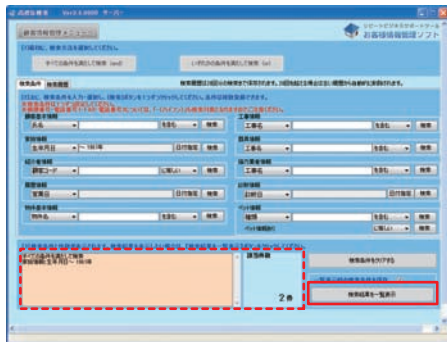
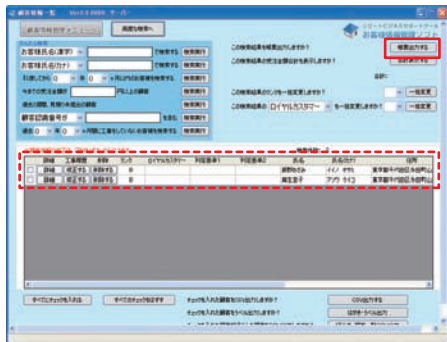
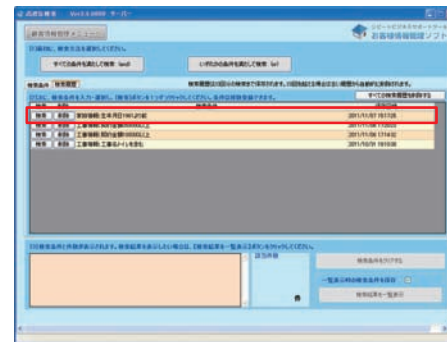
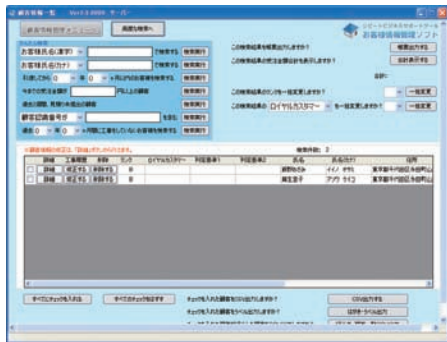
## 05 診断(メンテナンス)履歴の確認

「工事情報の詳細」―「診断情報の確認」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 過去の診断(メンテナンス)履歴を把握し、定期訪問前にチェックしておきたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 解説      | 診断(メンテナンス)実施の有無と箇所を抽出します。<br>訪問前に実施履歴を確認することで、お客様に失礼がないようにしましょう。ここでは「診断情報」を「メンテナンス」と設定します。                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 入力・確認項目 | 物件基本情報 「診断」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 操作方法    | <div>この画面までのルート</div> <div>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; かんたん検索</div>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         | <div>1</div>  <p>「かんたん検索」画面でお客様名を入力し、検索を実行します。検索結果が下に表示されますので、【詳細】ボタンをクリックします。</p> <div>2</div>  <p>「顧客情報詳細」画面にお客様の詳細情報が表示されますので、物件基本情報の【詳細】ボタンをクリックします。</p>                       |
|         | <div>3</div>  <p>物件情報の詳細画面で、画面下に「工事履歴」が表示されています。【修正する】ボタンで、詳細を確認できます。また、【器具情報】タブをクリックすると、一覧が器具情報に変わります。</p> <div>4</div>  <p>器具一覧が出てきたら、【修正する】ボタンをクリックして詳しい情報を確認することができます。</p> |
|         | <div>5</div>  <p>確認が終了したら、【キャンセル】ボタンか、ウィンドウ右上の【×】をクリックして画面を閉じてください。</p>                                                                                                                                                                                            |
| 活用のポイント | メンテナンス履歴を元に、訪問時に一言「あれから調子はいかがですか」の声掛けをしましょう。「ちゃんと覚えてくれている」ことにお客様の信頼がアップするのではないのでしょうか。                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 参照      | 診断情報を登録していないと情報は確認できません。 操作マニュアルP42をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 06 生年月日でのお客様(家族)の抽出

「高度な検索」-「家族情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 家族の中に60歳以上の方がいるお客様に"バリアフリー"の提案をしたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 解説      | 「生年月日」でお客様を抽出します。<br>「19●●年より前」検索で、ある年齢以上のお客様が簡単に検索できます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 入力・確認項目 | 顧客情報 家族情報 「生年月日」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</p> <p><b>1</b> </p> <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> <p><b>2</b> </p> <p>家族情報のプルダウン項目を「生年月日」にすると、検索条件範囲指定画面が出てくるので、さかのぼりたい西暦を選択し、条件を「以前」にします。設定したら、【登録】ボタンをクリックします。<br/>家族情報の項目右に指定した値が表示されるので、その右の【検索】ボタンをクリックします。</p> <p><b>3</b> </p> <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> <p><b>4</b> </p> <p>検索結果が表示されます。この一覧から詳細情報を見たり、帳票出力することができます。</p> <p><b>5</b> </p> <p>検索を実施した検索条件は履歴として登録され、次回以降条件の設定が容易になります。</p> <p></p> <p>検索履歴を利用し、簡単な方法で検索ができるようになります。</p> |
| 活用のポイント | 提案の対象者は、登録したお客様ご本人とは限りません。<br>家族の情報もきちんと把握されておけば、家族の生活に合わせたリモデルの提案ができます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 参照      | お客様やご家族の生年月日を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP18・29をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

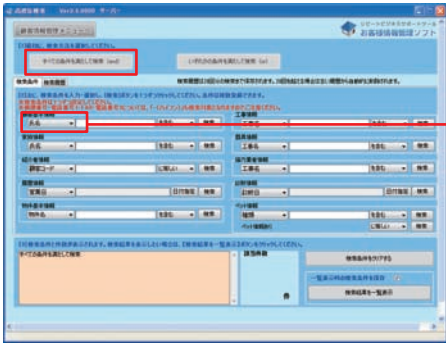
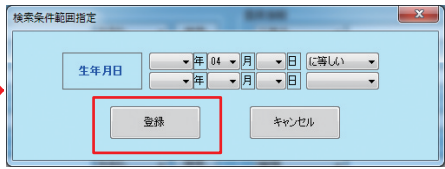
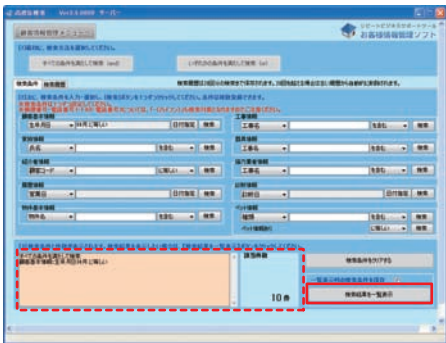
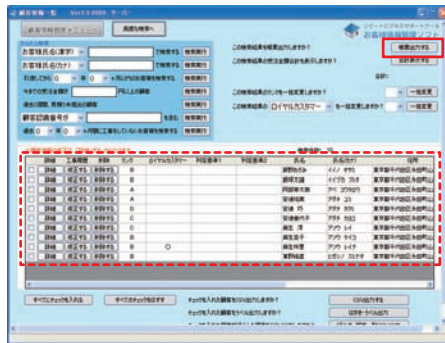
## 07 ご家族の年代での抽出

「高度な検索」-「家族情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | <b>高校生のお嬢様が家族にいる方に、<br/>身づくりのしやすい洗面所リモデルを提案したい。</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 解説      | <p>「年代」でご家族を抽出します。<br/> 「年代」を入力しておく、生年月日がわからなくても近い年齢で抽出ができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 入力・確認項目 | 家族情報 「年代」「性別」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="311 537 821 952"> <p><b>1</b></p> <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div data-bbox="933 537 1444 952"> <p><b>2</b></p> <p>1回目<br/>家族情報<br/>年代 15~19歳 検索</p> <p>2回目<br/>家族情報<br/>性別 女 検索</p> <p>家族情報のプルダウン項目を「年代」にして「15~19歳」を選び、右の【検索】ボタンをクリックします。（高校生を15~19歳とします）<br/> 続いて、家族情報のプルダウン項目を「性別」にして「女」を選び、右の【検索】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="311 996 821 1534"> <p><b>3</b></p> <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/> また、該当件数も同時に表示されます。<br/> （他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。）<br/> 条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div data-bbox="933 996 1444 1534"> <p><b>4</b></p> <p>検索結果が表示されます。<br/> この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。</p> <p>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div>                                                      |
| 活用のポイント | <p>ご家族のライフステージが変わるときはご提案のチャンスです。<br/> <b>家族の情報をきちんと掴んでおきましょう。</b><br/> <u>【注意】「年代」は自動更新されませんので、定期的に見直しが必要です。</u></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 参照      | <p>ご家族の年代を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP31をご参照ください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

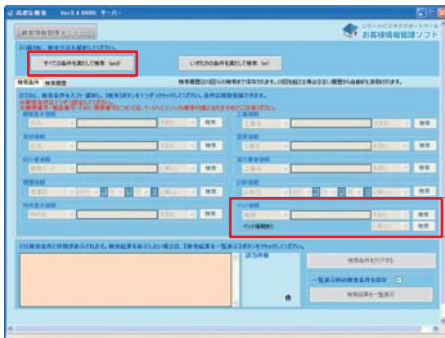
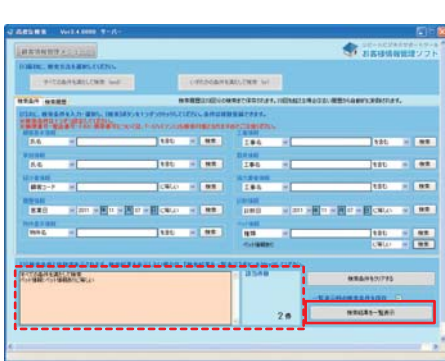
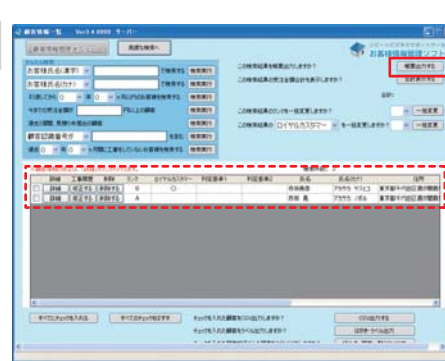
## 08 誕生月でのお客様の抽出

「高度な検索」-「顧客基本情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 誕生月のお客様にプレゼントを進呈したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 解説      | <p>「誕生月」でお客様を抽出します。</p> <p>誕生日はお客様にとって1年に1回の記念日。そんな記念日のお祝いアプローチで関係強化を。工事後のアンケートなどで誕生日の欄を設けたりと、普段から情報収集しておきましょう。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 入力・確認項目 | 顧客情報 家族情報 「生年月日」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="312 539 815 949"> <p><b>1</b></p>  <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div data-bbox="938 539 1441 1055"> <p><b>2</b></p>  <p>顧客基本情報のプルダウン項目を「生年月日」にすると、検索条件範囲指定画面が出てくるので、誕生月を選択し、条件を「に等しい」にします。設定したら、【登録】ボタンをクリックします。</p>  <p>生年月日の項目右に指定した値が表示されるので、その右の【検索】ボタンをクリックします。<br/>(家族の生年月日で検索する場合は、下にある「家族情報」のところで設定してください。)</p> </div> </div> |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="312 1122 815 1655"> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div data-bbox="938 1122 1441 1688"> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。</p> <p>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルの出力したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div>                                                                                                                                        |
| 活用のポイント | <p>誕生日はお客様にとって1年に1回の記念日。そんな記念日のお祝いアプローチで関係強化を。工事後のアンケートなどで誕生日の欄を設けたりと、普段から情報収集できる機会をつくっておきましょう。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 参照      | <p>お客様の生年月日を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP31をご参照ください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

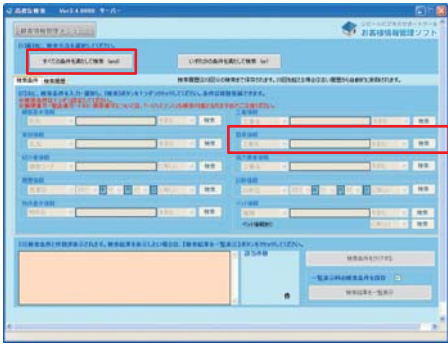
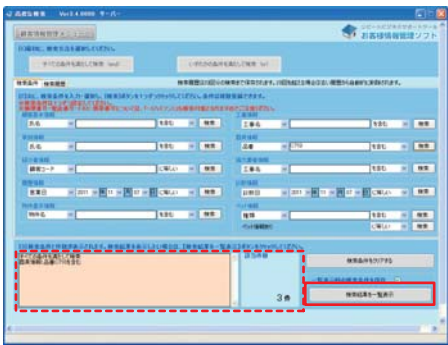
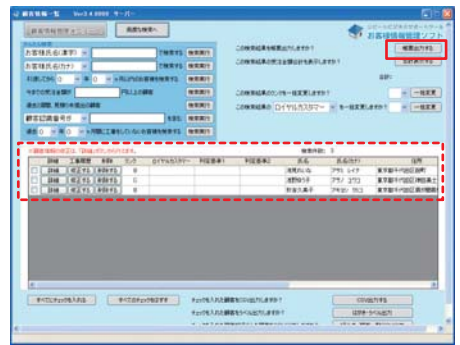
## 09 ペットの有無でのお客様の抽出

「高度な検索」-「ペット情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | ペットとお住まいのお客様に、ペットと快適に暮らせるリモデルを提案したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 解説      | <p>「ペットを飼っている」お客様を抽出します。</p> <p>「ペット情報有り」検索で、ペットを飼っているお客様が簡単に検索できます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 入力・確認項目 | ペット情報 「ペット情報あり」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>ペット情報の「ペット情報あり」「に等しい」と、検索の条件を設定し、【検索】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。また、該当件数も同時に表示されます。(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)</p> <p>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。</p> <p>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | お客様にとってペットは家族同然です。可愛いだけでは快適に暮らせませんので、ペットの習性などに配慮しながらの生活空間を作り出す提案をしていきましょう。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 参照      | ペット情報を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP31をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

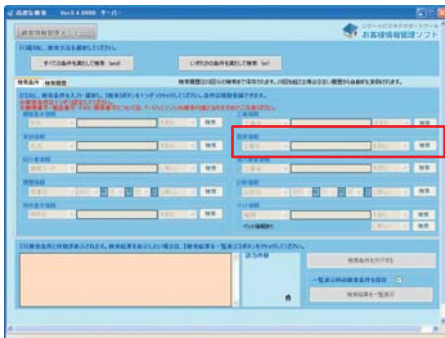
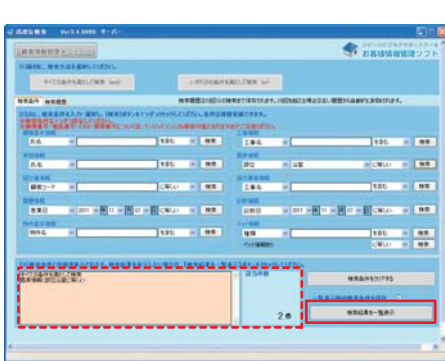
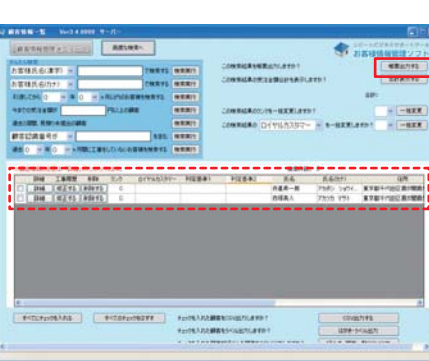
## 10 商品品番でのお客様の抽出

「高度な検索」-「器具情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 『節水型トイレ』のリモデルを提案したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 解説      | 「品番(部分一致含む)」にて抽出します。<br>品番を指定して検索することで、対象のお客様が簡単に検索できます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 入力・確認項目 | 器具情報 「品番」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>器具情報のプルダウン項目を「品番」にして検索したい品番を入力します。条件は「を含む」にしておきます。設定したら、左上の【検索】ボタンをクリックします。<br/>(現行品と比べて洗浄水量が多い品番を選択)</p> </div> </div>                                     |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。<br/><br/>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | エコ提案をするなら、リモデルをして節水効果が大きいお客様にまず優先して提案してはいかがでしょうか。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 参照      | 器具情報を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP39-40をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

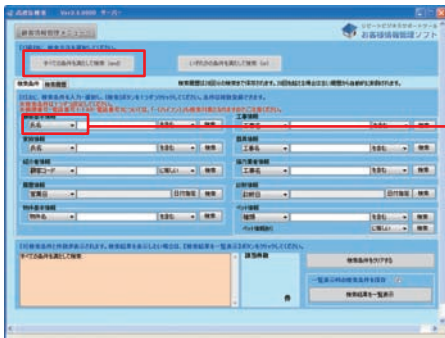
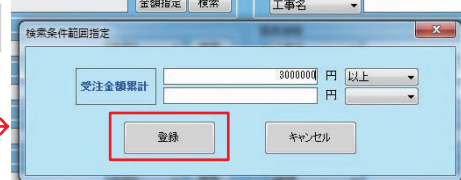
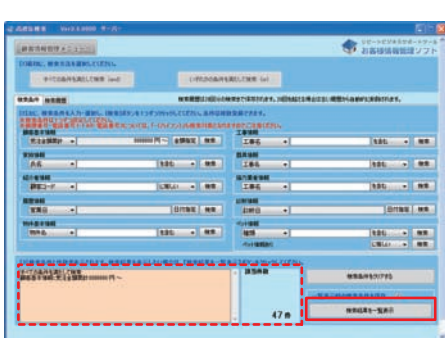
## 11 リモデル部位でのお客様の抽出

「高度な検索」-「器具情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 浴室をリモデルしたお客様に、お手入れの仕方を提案したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 解説      | 「部位」にて抽出します。<br>対象部位をリモデルされたお客様が簡単に検索できます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 入力・確認項目 | 器具情報 「部位」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>「高度な検索」画面の器具情報に検索の条件を設定していきます。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>器具情報のプルダウン項目を「部位」にして検索したい空間を入力します。条件は「に等しい」にします。<br/>設定したら、右の【検索】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。<br/><br/>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | お手入れのしかたや使い方は、引渡時に説明を受けても覚えていないお客様もいます。<br>お客様との接触の機会として活用しましょう。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 参照      | 器具情報を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP39-40をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

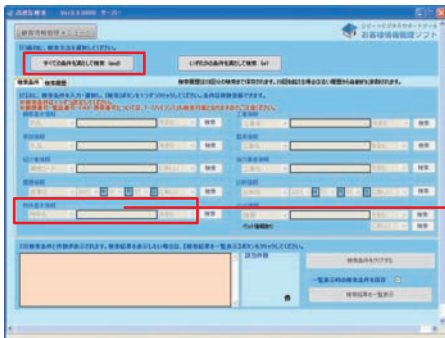
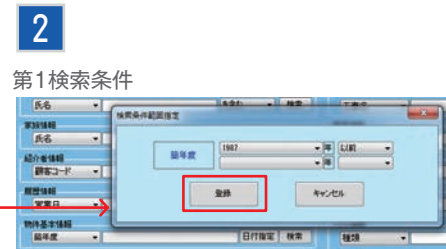
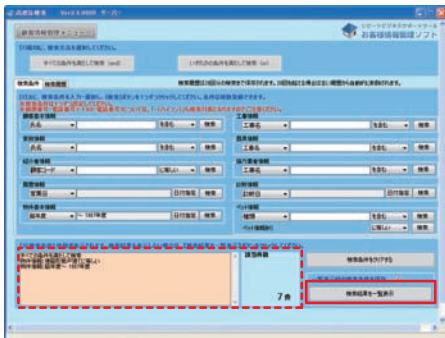
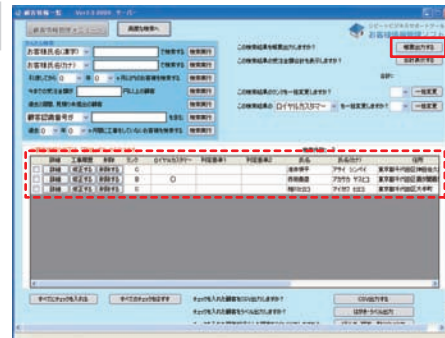
## 12 受注金額でのお客様の抽出

「高度な検索」-「顧客基本情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 今までの受注金額が300万円以上のお客様にお友達紹介キャンペーンを実施したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 解説      | 累計受注金額の大きいお客様を抽出します。<br>受注金額の大きさは、自社への貢献度が高く大切にしたいお客様としてのひとつの判断基準になります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 入力・確認項目 | 顧客基本情報 「受注金額累計」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</p> <p><b>1</b> </p> <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> <p><b>2</b> </p> <p>顧客基本情報のプルダウン項目を「受注金額累計」にすると、検索条件範囲指定画面が出てくるので、金額を設定し、条件を「以上」にします。設定したら、【登録】ボタンをクリックします。</p> <p><b>3</b> </p> <p>受注金額累計の項目右に指定した値が表示されるので、その右の【検索】ボタンをクリックします。</p> <p><b>4</b> </p> <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。<br/><br/>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出力したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> |
| 活用のポイント | 受注金額の大きいお客様は、自宅のリモデルはし尽くしていても、十分自社のファンの要素が高いはず。<br>自宅のリモデルはしなくてもお友達を紹介してくれる可能性があります。<br>また、受注金額が高いのにここ暫く音沙汰がないときは、他社に紹介をしていないか要チェックです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 参照      | 受注情報に金額を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP50をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

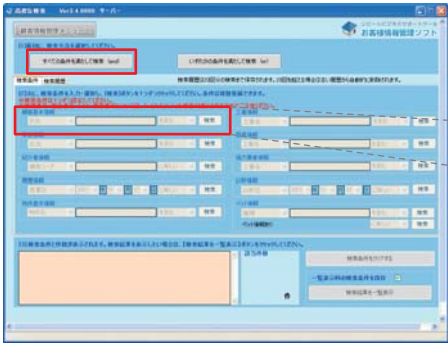
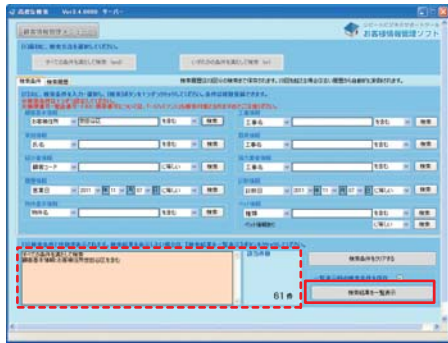
## 13 築年数と建築形態でのお客様の抽出

「高度な検索」-「物件基本情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 築年数が25年以上の戸建にお住まいのお客様にリモデルを提案したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 解説      | 築年度と建築形態で抽出します。<br>築年数の切口に合わせて、建築用途に合わせた提案ができます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 入力・確認項目 | 物件基本情報 「築年度」「建築形態」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</b></p> <div> <div> <p><b>1</b></p>  <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div> <p><b>2</b></p> <p>第1検索条件</p>  <p>物件基本情報にある検索項目を「築年度」にすると、検索条件範囲指定画面が出てくるので、25年前の年度を入力し、条件を「以前」にし、【登録】ボタンをクリックします。</p>  <p>物件基本情報の項目右に指定した値が表示されるので、その右の【検索】ボタンをクリックします。</p> <p>第2検索条件</p>  <p>次に、検索項目を「建築形態」にして「戸建て」を選び、条件を「である」に設定し、【検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。</p> <p>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | 築年度と建築形態で抽出します。<br>築年数の切口に合わせて、建築用途に合わせた提案ができます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 参照      | 物件情報を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP35をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

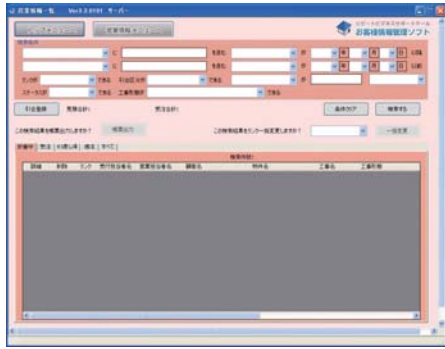
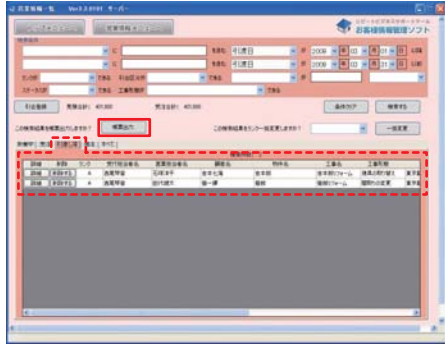
## 14 住まいのエリアでのお客様の抽出

「高度な検索」-「顧客基本情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 世田谷区の●●●ショールームでの自社イベントに、近隣にお住まいのOBのお客様へ声をかけたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 解説      | 住所にてお客様を抽出します。<br>対象エリアの地名を入れることで、そのエリアにお住まいのお客様を抽出することができます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 入力・確認項目 | 顧客基本情報 「お客様住所」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>1</b></p>  <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2</b></p>  <p>顧客基本情報にあるプルダウン項目を「お客様住所」にしてリストアップするエリア(住所)を入力し、条件を「を含む」にします。<br/>設定したら、画面上部にある【検索】ボタンをクリックします。</p> </div> </div>                                            |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。<br/><br/>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div> |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 活用のポイント | エリアを絞ったお客様にお声掛けをすることで、より効果的な集客が図れます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 参照      | お客様住所は入力必須項目となります。 操作マニュアルP18・29をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

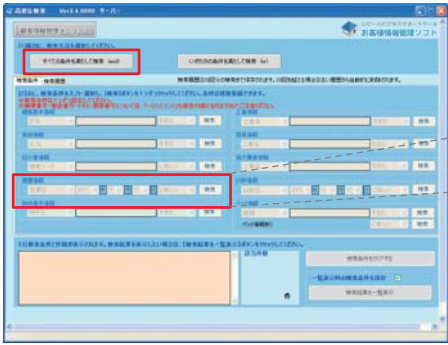
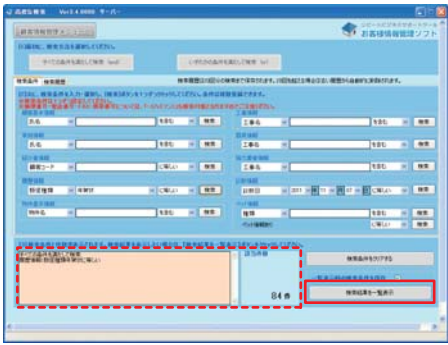
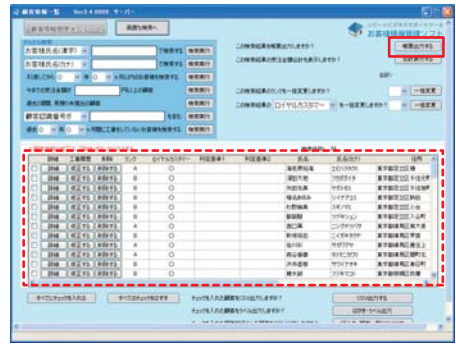
## 15 引渡し後の定期メンテナンスの実施

「営業情報一覧」-「引渡し済の確認」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 引渡ししてから1年になるお客様に定期メンテナンスを実施したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 解説      | <p>当月で引渡し後一定期間立ったお客様を抽出します。</p> <p>工事後のメンテナンスは、引き渡し後にお客様と接することができる貴重な機会です。</p> <p>メンテナンスをタイムリーに実施することが、信用にもつながります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 入力・確認項目 | 営業情報 「引渡日」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 営業情報管理 &gt; 引合情報登録</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="311 537 813 918"> <p><b>1</b></p>  <p>「営業情報一覧」画面まで移動します。</p> </div> <div data-bbox="933 537 1444 918"> <p><b>2</b></p>  <p>検索項目の右側にある項目で「引渡日」を選び、1年前にあたる期間に引渡しを行ったお客様を絞り込むようにします。</p> <p>設定したら、【検索する】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> |
|         | <p><b>3</b></p>  <p>一覧表示スペースに検索結果が表示されます。</p> <p>【帳票出力】ボタンをクリックすると、この一覧がエクセルデータで保存されますので、それを利用して訪問活動を実施することができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 活用のポイント | <p>メンテナンスは、OBのお客様にお近づきしやすい手段のひとつです。</p> <p>中には訪問を断られるお客様もいるかもしれませんが、大事なことは連絡を入れることでコミュニケーションをとることができる機会である、という点です。</p> <p>メンテナンスは今後もお客様と接触する大事な機会となります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 参照      | 引渡し情報を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP51をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

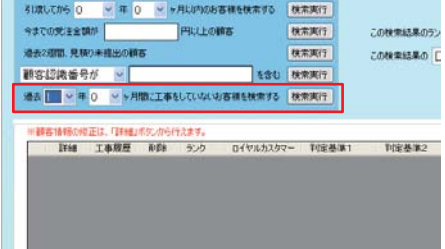
## 16 販促履歴によるお客様の抽出

「高度な検索」-「履歴情報による検索」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 年賀状やニュースレターなど、<br>季節毎にお客様に接触ができているかどうかを把握したい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 解説      | 販促履歴(ここでは年賀状)を抽出します。<br>実際に出したお客様を抽出します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 入力・確認項目 | 履歴情報 「販促種類」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>履歴情報にあるプルダウン項目を「販促種類」にして、種類の中から「年賀状」を選択し、条件を「に等しい」にします。<br/>設定したら、右側にある【検索】ボタンをクリックします。</p> </div> </div>                                                   |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>また、該当件数も同時に表示されます。<br/>(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)<br/>条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>検索結果が表示されます。<br/>この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。<br/><br/>また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | 販促履歴＝定期的なお客様との接触機会ができているかのひとつの目安として考え、チェックをおすすめします。「01 お客様の履歴確認」一覧にも記されます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 参照      | 履歴情報を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP44-45をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## 17 久しくリピートがないお客様の抽出

「顧客情報一覧」-「かんたん検索の実施」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 最後の工事(修理)から1年間リピートが無いお客様を把握し、定期メンテナンスのお知らせをしておきたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 解説      | 最後の工事後一定期間内にリピートがないお客様を抽出します。<br>リピートのないお客様が放置されていないか確認し、接触の機会をつくっておきましょう。<br>※「1年間」は仮定です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 入力・確認項目 | 顧客情報 「かんたん検索」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; かんたん検索</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>1</b></p>  <p>「顧客情報一覧」画面まで移動します。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2</b></p>  <p>赤枠の検索項目で、工事をしていない期間を過去1年間とし、【検索実行】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> |
|         | <p><b>3</b></p>  <p>一覧表示スペースに検索結果が表示されます。<br/>【帳票出力】ボタンをクリックすると、この一覧がエクセルデータで保存されますので、それを利用して訪問活動を実施することができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 活用のポイント | お買上げ金額やリピート回数が多いお客様の中で、久しくお買上げがなかったりご挨拶できていないお客様はいないでしょうか。<br>もしそのようなお客様がいた場合、他社にご依頼をされていないかどうか、要チェックです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 参照      | 受注情報に受注日を登録していないと情報は抽出されません。 操作マニュアルP50をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 18 お客様の順位づけと基準

### ■自社にとって「えこひいきすべき大切なお客様」の順位づけ

近年お客様のライフスタイル・ニーズは一層多様化しており、さらには「環境配慮」といった社会貢献の観点も絡んできて一層複雑化しています。より一層お客様に見合ったONEtoONEの対応が求められますが、限られた時間・スタッフ・コストの中では全てのお客様への対応は現実的には不可能でしょう。

現実的には、類似する特徴をもつ顧客をグルーピングし、どのグループを優先するかを明確にした上で、そのグループ内のお客様毎にONE to ONEの対応をしていくことが効率的ではないでしょうか。言い換えれば、グルーピングは「自社にとって大切なお客様はだれなのか」を「順位づけ」していくための手がかりとなります。

お客様への「順位づけ」といわれると抵抗感を感じる方もいらっしゃるかもしれませんが、例えば、すべて任せてくれて今までリピートは10回以上、リモデル工事を計1000万円してくれているお客様と、たまにしか御依頼いただけずずっと他社と見積比較をされるお客様それぞれに、同じ労力をかけるべきでしょうか？「順位付け」の意味合いを「自社にとってえこひいきすべき大切なお客様を決めること」と捉えてはいかがでしょうか。

「えこひいきすべき」お客様に対して会社としてしっかりとアプローチしていくことが大切です。

### ■会社としての基準

まずは「えこひいきすべき大切なお客様は誰か」の基準を明確にする必要があります。

基準とは何でしょうか。「うちの店のファンでいてくれる」「よく声をかけてくれる」「何も買わなくても毎回イベントに来てくれる」…人によって基準の考え方は色々あると思いますが、会社としての基準を明確に設定しておかないと、担当者によって判断基準がばらばらになりがちであり、本当にえこひいきすべきお客様を見逃してしまいかねません。

会社としての客観的な基準を明確に設けておかれることをおすすめします。

### ■【客観的基準】と【主観的基準】

順位づけをしていく上では、【客観的ランク】と【主観的ランク】のバランスを考慮しましょう。

主観的になりすぎると、担当者によって基準がばらばらになってしまいますし、客観的な数字にこだわりすぎると、人間関係的な要素が抜けてしまいます。バランスをとった基準設定をしましょう。

#### 【客観的基準】

数値化できる、誰の目から見ても客観的な判断ができる基準です。

例) 受注金額(M)・購買頻度(F)・最終購買日(R)・紹介の有無 等

#### 【主観的基準】

数値では表せない、人によって感じ方が変わる場合もある基準です。

例) 会社のファンである・会社と相性が合う・友人がたくさんいそう・気が合う/嫌い

とあるお店では、「えこひいきすべき大切なお客様」を担当者の感覚【主観的ランク】で判断していたところ、数年間ご購入・紹介を頂戴していないお客様が「話好きだから」という理由でAランクであったり、知人がたくさんいて紹介をもらえそうなのに「担当者との相性が合わないから」Cランクなど、担当者によって「えこひいきすべき大切なお客様」の基準がばらばらだったそうです。

そのために、会社として大切にすべきお客様へのアプローチに偏りがありました。そこで、「誰がみても基準のわかるお買上げ金額」で全てのお客様の棚卸を実施したところ、全体の30%程のお客様が売上の約70%を占めていたそうであり、その中に担当者が主観で「大切にしている」お客様は半分もいなかったそうです。

勿論お買上げ金額以外の要素も加味していますが、以来こちらの会社では徹底的にこの30%のお客様にファンでい続けてもらうためのアプローチを実施され、地域のNO1リモデルクラブ店として活躍されております。

## 19 累計受注金額でのお客様の層別

「高度な検索」-「受注金額累計による検索」

やりたいこと

累計受注金額でお客様の層別をしたい。

- A 300万円以上
- B 100万円~300万円未満
- C 20万円~100万円未満
- D 20万円未満

解説

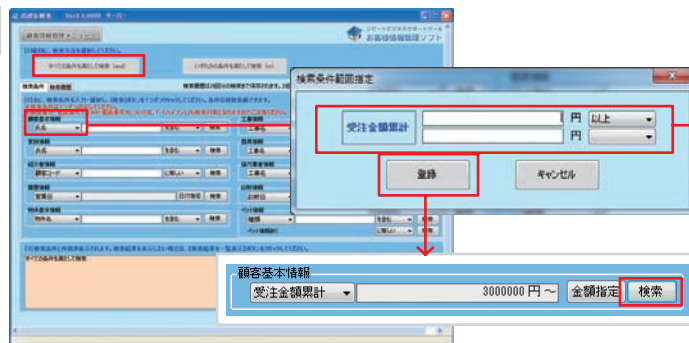
今までのお買い上げ金額の合計「累計受注金額」別にお客様を抽出します。  
累計受注金額の基準とランクを設定し、その基準を元に、自社への売上貢献度の高いお客様がわかります。

入力・確認項目

顧客基本情報 「受注金額累計」

この画面までのルート TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索

1



|        |                            |
|--------|----------------------------|
| 1回目    | 300万円以上                    |
| 受注金額累計 | 3000000円 以上                |
| 2回目    | 100万円~300万円未満              |
| 受注金額累計 | 1000000円 以上<br>2999999円 以下 |
| 3回目    | 20万円~100万円未満               |
| 受注金額累計 | 200000円 以上<br>999999円 以下   |
| 4回目    | 20万円未満                     |
| 受注金額累計 | 199999円 以下                 |

顧客基本情報のプルダウン項目を「受注金額累計」にすると、検索条件範囲指定画面が出てくるので、金額を選択し、条件を設定します。設定したら、【登録】ボタンをクリックします。

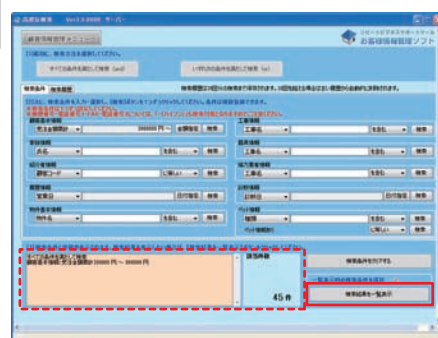
検索条件範囲指定画面が閉じられ、受注金額累計の項目右に指定した値が表示されるので、その右の【検索】ボタンをクリックします。

※詳細検索の条件として、「未満」はありませんので、上記画面のような金額設定となります。

「1回目」での操作で 1~5 の操作を実施し、それを抽出したい条件毎に繰り返し実施することになります。

操作方法

2



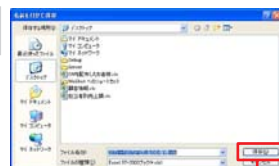
点線枠の箇所に検索条件が設定されました。  
また、該当件数も同時に表示されます。  
条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。

3



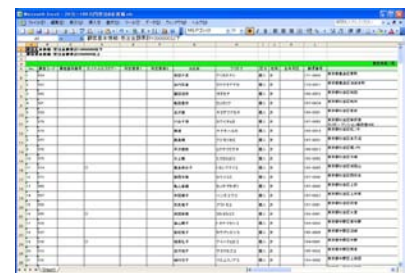
検索結果が表示されます。【帳票出力する】ボタンをクリックすると、一覧がエクセルデータで出力できます。

4



保存先を指定する画面になりますので、保存場所を指定して、わかりやすいようファイル名を変更し、保存してください。

5



ファイルを開くと一覧が表示されます。  
他のランクも同様の方法で一覧を抽出することができます。

参照

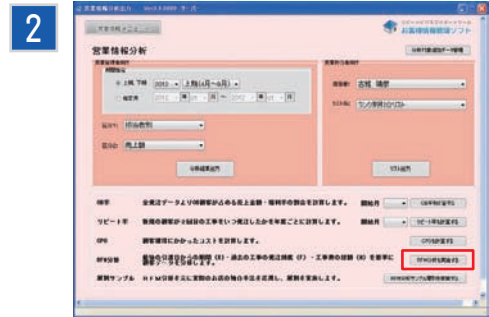
受注情報に受注金額が登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP50をご参照ください。

## 19 累計受注金額でのお客様の層別

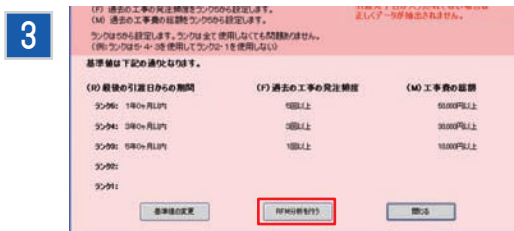
「営業情報分析」―「RFM分析による抽出」



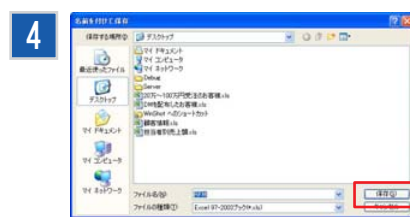
営業情報管理画面の【営業情報分析】をクリックします。



営業情報分析画面で、RFM分析項目にある【RFM分析を実施する】ボタンをクリックします。



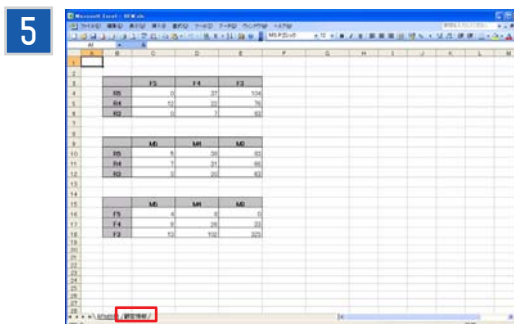
ランク毎のの基準値が表示されます。  
工事費の項目を  
[ランク5] 300万以上 [ランク4] 100万以上  
[ランク3] 20万以上 [ランク2] 設定なし(それ以外)  
に合わせて設定します。(設定は、【基準値の変更】  
ボタンから行います。)  
設定したら、【RFM分析を行う】ボタンをクリックし  
ます。



保存先を指定する画面になりますので、保存場所を指定して、わかりやすいようファイル名を変更し、保存してください。



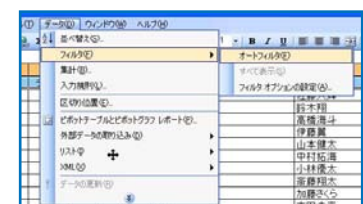
## 操作方法



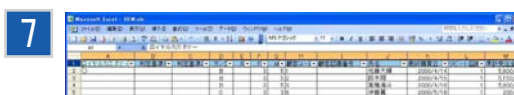
ファイルを開くと分析結果が表示されます。  
画面下にあるシートのタブで、「顧客情報」の方  
のタブをクリックします。



最初に、縦のセル番号である「1」の部分をクリックして、表の項目部分が選択された状態にします。



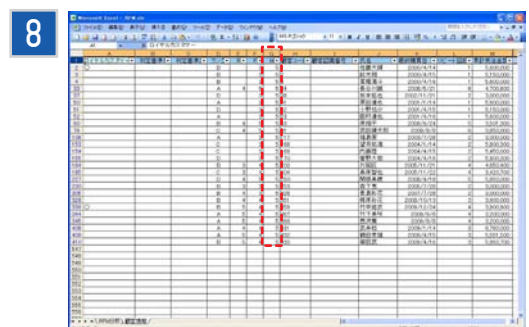
次に、メニューから図のように「データ」―「フィルタ」―「オートフィルタ」と選択していきます。



項目部分にプルダウンボタンが表示されるようになります。

| D   | E         | F | G | H    |
|-----|-----------|---|---|------|
| ランク | R         | F | M | 顧客情報 |
| B   | 昇順で並べ替え   |   |   | 1    |
| B   | 降順で並べ替え   |   |   | 2    |
| B   | (すべて)     |   |   | 3    |
| C   | (トップテン)   |   |   | 4    |
| C   | (オブション)   |   |   | 5    |
| A   | 3         |   |   | 6    |
| D   | 4         |   |   | 7    |
| A   | 5         |   |   | 8    |
| A   | (空白セル)    |   |   | 9    |
| A   | (空白以外のセル) |   |   | 10   |

横セルの「G」の部分にある「M」の項目をクリックすると、プルダウンでランクが表示されますので、表示させたいランクを選びます。

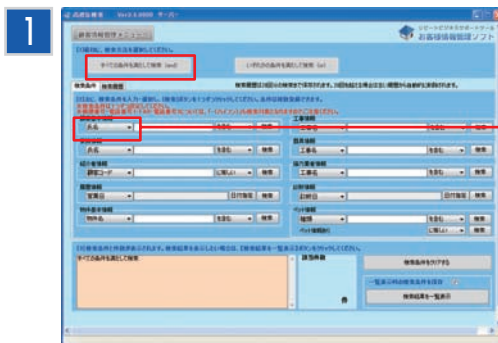


選ばれたランクのみが一覧表示されます。同様に、「M」項目のプルダウンから別のランクも表示することができます。

# 20 参考 ランクを一括して設定する方法

層別したお客様へのランク設定・更新の仕方をガイドします。一括で簡単にランクの紐付けと更新ができます。

この画面までのルート **TOP > 顧客情報管理 > 顧客情報の検索・修正 > 高度な検索**



検索方法を最初に選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。



顧客基本情報のプルダウン項目を「受注金額累計」にすると、検索条件範囲指定画面が出てくるので、金額を設定し、条件を「以上」にします。設定したら、【登録】ボタンをクリックします。



受注金額累計の項目右に指定した値が表示されるので、その右の【検索】ボタンをクリックします。



点線枠の箇所に検索条件が設定されました。また、該当件数も同時に表示されます。条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。



検索結果が一覧に表示されました。

## 操作方法



この一覧に挙がっているお客様のランクを一括して変更するには、赤枠の部分で「C」を選択し、【一括変更】ボタンをクリックします。



一覧結果表示の「ランク」の部分すべて「C」に変更されました。

基準毎に層別したお客様リストより、一括でランク設定ができるので、手間がかからず便利です。

## 21 設定ランク毎の売上構成比の算出

「高度な検索」-「ランクによる検索」

## やりたいこと

ABCランクのお客様の売上の貢献度を把握し、  
貢献度の高いお客様を中心にアプローチを分けて考えたい。

## 解説

ABCランクごとの売上計を算出します。  
売上計算出と同時にABCランクのお客様数が算出できますので、それを元に、どのランクのお客様がどれだけ貢献  
していただいているかの分析ができます。 \*分析のグラフは別途作成いただきます。

## 入力・確認項目

顧客基本情報 「ランク」

この画面までのルート TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; かんたん検索



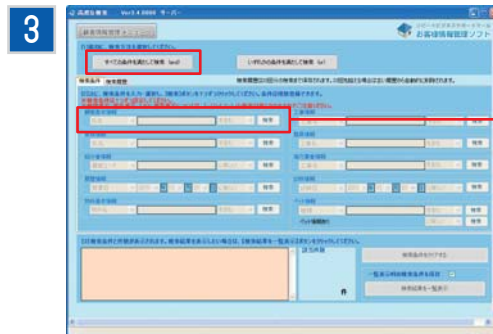
かんたん検索のお客様氏名の箇所にも何も入力されて  
いない状態で【検索実行】をクリックします。  
これで、すべての一覧が表示されます。



すべての件数が表示されます。【合計表示する】  
ボタンをクリックすると、右側に受注合計金額が  
表示されます。赤枠にある合計金額と検索件数  
を何かにメモを取っておいてください。

この画面までのルート TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索

## 操作方法



顧客基本情報

ランク A に等しい 検索

1回目 ランクA

顧客基本情報

ランク B に等しい 検索

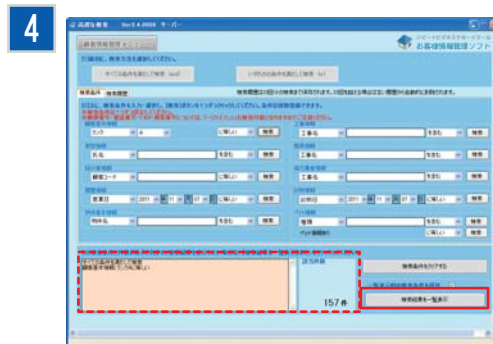
2回目 ランクB

顧客基本情報

ランク C に等しい 検索

3回目 ランクC

続いて、ABCランク別の受注金額を出していきます。  
最初に検索方法を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。  
続いて、顧客基本情報で「ランク」を選び、ランクを1つ設定します。設定したら、右にある【検索】ボタンをクリックします。  
今回はランク毎に抽出するので、[3]～[5]の作業を3回繰り返し実施し、金額を算出していきます。



点線枠の箇所に検索条件が設定されました。  
また、該当件数も同時に表示されます。  
条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタ  
ンをクリックします。



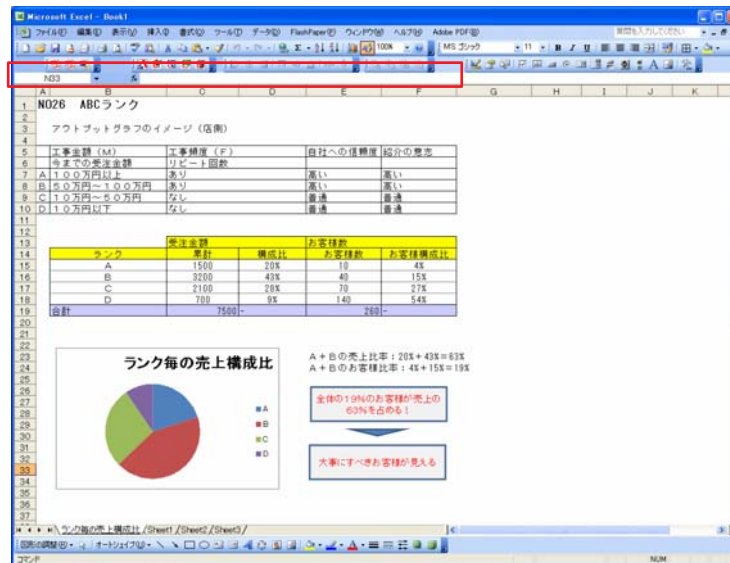
検索結果が表示され、件数も表示されます。  
【合計表示する】ボタンをクリックすると、(この  
場合はランクAの)受注金額の合計が右側に表  
示されます。ここでは、赤枠の2箇所を何かにメ  
モを取っておいてください。

ABCランクのすべてのランクをメモされた後、次のページにお進みください。

## 21 設定ランク毎の売上構成比の算出

「高度な検索」-「ランクによる検索」

6



抽出したデータを元に、エクセルで表やグラフを作成していきます。  
(左は完成イメージです)

操作方法

活用のポイント

自社にとって「エコヒイキ」すべきお客様は誰か、を売上の観点から客観的に分析することができます。「エコヒイキ」すべきお客様が見えれば、あとは対象のお客様により一層ファンになっていただけるような手厚いフォロー策を実施しましょう。  
限られた時間と費用の投資先が見え、そこに経営資源の投入を効率的に実施できます。

参照

受注金額の登録とランクの設定をしていないと抽出できません。 操作マニュアルP10・50をご参照ください。

## 22 ランク別のお客様の抽出

「高度な検索」-「顧客基本情報」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | <p>Aランクのお客様にバスツアーを案内したい。<br/>         ABランクのお客様にVIPセールを開催したい。<br/>         ABCランクのお客様に、季節の挨拶(年賀状等)をお送りしたい。<br/>         ABCDランクのお客様に、ニュースレターを発信したい。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 解説      | <p>設定したランク別のお客様を抽出します。<br/>         ランク別にアクションを変えて効率かつ効果的なアプローチを実施しましょう</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 入力・確認項目 | 顧客基本情報 「ランク」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索</p> <div data-bbox="311 593 805 929"> <p><b>1</b></p> <p>検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。</p> </div> <div data-bbox="845 593 1500 1288"> <p><b>1回目</b> ランクA</p> <p><b>2回目</b> ランクA<br/>ランクB</p> <p><b>3回目</b> ランクA<br/>ランクB<br/>ランクC</p> <p><b>4回目</b> ランクA<br/>ランクB<br/>ランクC<br/>ランクD</p> </div> <p>顧客基本情報から、ランクの条件で検索していきます。<br/> 「ランク」を選び、ランクを1つ設定します。設定したら、右にある【検索】ボタンをクリックし、条件を設定します。<br/> 今回はランク条件毎に抽出するので、[1]～[3]の作業を4回繰り返し実施していきます。</p> |
|         | <div data-bbox="311 1478 805 1825"> <p><b>2</b></p> <p>点線枠の箇所に検索条件が設定されました。<br/>         また、該当件数も同時に表示されます。<br/>         条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。</p> </div> <div data-bbox="845 1478 1500 1960"> <p><b>3</b></p> <p>検索結果が表示されます。<br/>         【帳票出力する】ボタンをクリックすると、(この場合はランクAの)一覧データがエクセル形式で保存できます。</p> </div>                                                                                                                                                                                                       |
| 参照      | <p>お客様のランクを登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP10・18・29をご参照ください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 23 数値化しにくい層別基準の設定

「システム管理」-「ランクマスタ管理」

## やりたいこと

「自社への信用度の高さ」「町の名士」など、  
地域のキーマンとなりうるお客様には社長自らご挨拶に行きたい。

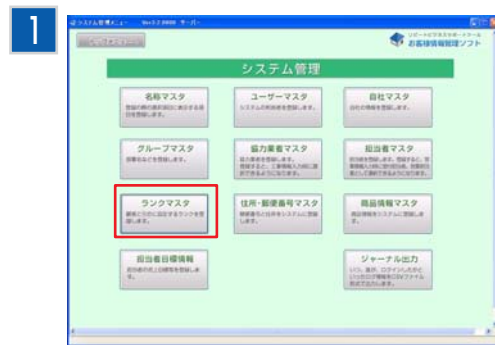
## 解説

数字では表しにくい層別基準を設定しお客様を抽出します。  
「自社への信用が高い」「紹介実績は少ないが友人は多い」「町の名士としておさえておく」あるいは「過去の支払い時にトラブル有り」など、数字では表しにくい基準を設定することで、より細かな層別ができます。

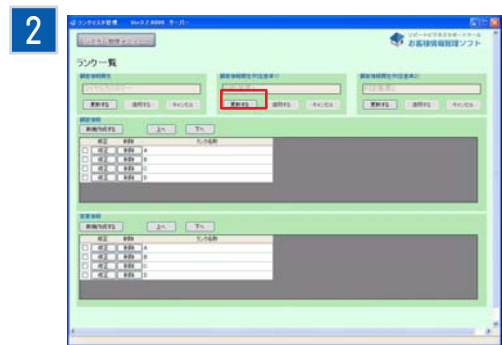
## 入力・確認項目

ランクマスタ管理 「判断基準1・2の設定」

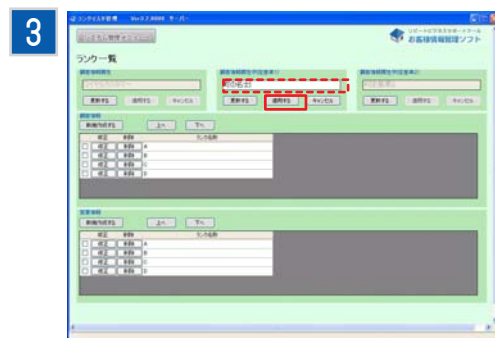
この画面までのルート TOP &gt; システム管理



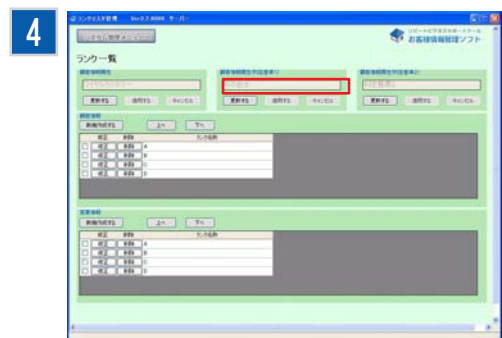
システム管理画面で、【ランクマスタ】ボタンをクリックします。



変更したい判断基準の【更新する】ボタンをクリックします。



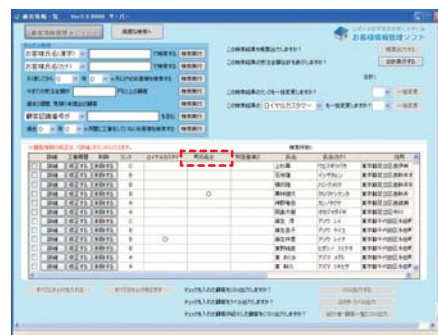
変更する名称を入力し、【適用する】ボタンをクリックします。



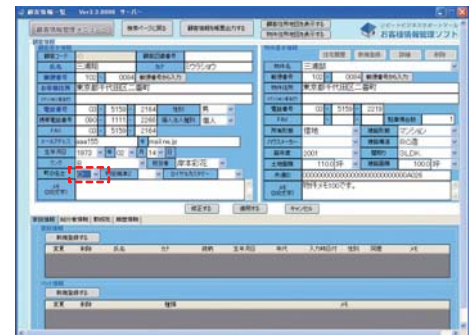
判断基準の名称が変更されました。  
これで、判断基準の名称変更は完了です。

## 操作方法

## 設定後



顧客情報一覧画面で、変更した名称が表示されるようになります。



各顧客に対する設定は、「顧客情報詳細」画面で設定することができます。

## 活用のポイント

この機能を使うと「お買い上げ金額100万円以上」「友人が多い」といった数字で表せる・表しにくい基準をミックスして分析ができます。  
お買い上げ金額が少なくても、紹介をよくいただけるお客様は大切にフォローをしましょう。  
数字だけで判断していると、このようなお客様がフォロー対象から抜けてしまいがちです。

## 参照

操作マニュアルP10をご参照ください。

## 24 ロイヤルカスタマーの抽出

「高度な検索」-「顧客基本情報による検索」

やりたいこと

自社にとって一番大事な「ロイヤルカスタマー」に対してVIPイベントを開催したい。

解説

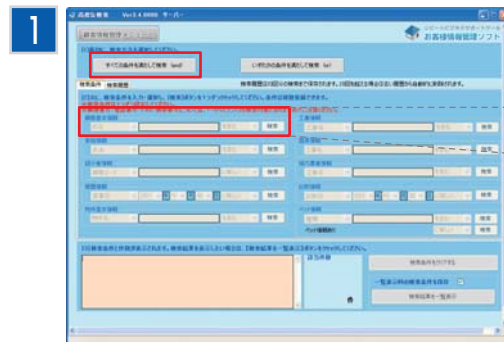
「ロイヤルカスタマー」のお客様を抽出します。ABCランク・「判断基準1・2」を組み合わせれば、より客観的なロイヤルカスタマーの設定ができます。

ロイヤルカスタマー:いわゆる「優良お客様」を指し、商品・サービスを購入した企業に対し「ロイヤリティ(信頼)」が高く、継続して購入をいただけるようなお客様のこと。

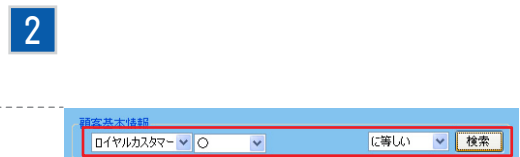
入力・確認項目

顧客基本情報 「ロイヤルカスタマー」

この画面までのルート TOP &gt; 顧客情報管理 &gt; 顧客情報の検索・修正 &gt; 高度な検索



検索方法を最初を選択します。ここでは【すべての条件を満たして検索】ボタンをクリックします。



顧客基本情報にある検索項目を「ロイヤルカスタマー」にして「○」を選択し、条件を「に等しい」にします。

設定したら、右にある【検索】ボタンをクリックします。

操作方法



点線枠の箇所に検索条件が設定されました。

また、該当件数も同時に表示されます。

(他に検索条件を追加する場合は違う条件で[2]の作業を行ってください。)

条件が決定したら、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックします。



検索結果が表示されます。

この一覧から各お客様の詳細情報を見たり、検索結果の帳票出力などを実施することができます。

また、リストにチェックを入れたお客様だけのCSVファイルを出力したり、はがき・ラベル出力を行うことも可能です。

参照

ロイヤルカスタマーを登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP10・18-20・25をご参照ください。

## 25 RFM分析について

当ソフトでは、リピートビジネスの顧客分析の手段のひとつである「RFM分析」の機能を設けております。顧客分析においては最もポピュラーな分析手段のひとつです。本解説は、あくまでひとつの分析の手法と一般的にいえることの解説ですので、実際の運用に関しましては、あくまで御参考として御活用ください。

### ■概要

RFM分析は、下記の3つの観点にて顧客を区分し、区分されたグループに対して優先順位をつけて見合ったアクションをしていくための分析手法です。3つの観点は下記の通りになります。

**R Recency (リセncy) 最終購入日(工事日)……最近工事してもらったのはいつか**

**F Frequency (フリクエンシー) 購入頻度(工事回数)……今まで何回頼んでくれたか**

**M Monetary (マネタリー) 購入金額(工事金額)……今までのお買い上げ金額はいくらか**

#### Recency (リセncy) 最終購入日(工事日)

**R**

顧客が最後に購入(工事)した日を区分とし、最近購入した顧客から上位ランクに位置づけていきます。一般的には最近購入されたお客様の方が、会社や商品(工事)に関しての思いがまだ残っているの、戦略的なアプローチをかける際、既に自社や商品(工事)を忘れかけている時間の経った顧客よりも効果が期待できるといわれています。

#### Frequency (フリクエンシー) 購入頻度(工事回数)

**F**

顧客が過去に購入してくれた頻度(工事回数)を区分とし、頻度の高い顧客から上位ランクに位置づけていきます。一般的には、回数が多い顧客ほど今後もリピーターとしての定着の期待ができるといわれています。

#### Monetary (マネタリー) 購入金額(工事金額)

**M**

顧客が過去に購入してくれた購入金額(工事金額)の累計を区分とし、累計金額の高い顧客から上位ランクに位置づけていきます。一般的には、金額の多い顧客ほど購買力があるといわれています。

### ■ランク付けと分析の仕方

一般的には、RFMのそれぞれの区分でランクを設定します。5段階で実施する場合があります。具体的には例えば下記のような設定になります。

**[ランク設定例]** ランクの数字が大きいほど、優良顧客とみなします

| Recency        | R5      | R4      | R3      | R2     | R1(※2) |
|----------------|---------|---------|---------|--------|--------|
| 最終購入日(工事日)(※1) | 1年以内    | 2年以内    | 3年以内    | 4年以内   | 4年以上   |
| Frequency      | F5      | F4      | F3      | F2     | F1     |
| 購入頻度(工事回数)     | 5回以上    | 4回以上    | 3回以上    | 2回以上   | 1回     |
| Monetary       | M5      | M4      | M3      | M2     | M1(※3) |
| 購入金額(工事金額)     | 300万円以上 | 200万円以上 | 100万円以上 | 10万円以上 | 9万円以下  |

\*当ソフトでは、上記の設定例と、ソフト上での基準が一部異なります。

※1 ソフト上では、「引渡完了日」の入力が必要となります。入力されていない場合は分析ができません。

※2 R1) 設定例:「4年以上」⇒ソフトでは「以内」のみの設定ですので、最も古い引渡日を検索し、その引渡日以内と設定します。  
例) 最も古い引渡日が7年前だとしたら、R1は「7年以内」と設定します。

※3 M1) 設定例:「9万円以下」⇒ソフトでは「以上」のみの設定ですので、「0円」と入力します。

## 25 RFM分析について

そして、これらのRFMをそれぞれ単独、または組合せをしていきます。当然ですが、RFM＝555の顧客が最も優良な顧客となります。一般的には、RFMの3項目に関しては、下記のようなことがいえます。

### RFM単独

#### R 最終購入日(工事日)

##### Rが高い

お客様の気持ちが熱いので、販促に対しての反応がよくリピート・紹介につながる



##### Rが低いと…

放ったらかしにして他社に依頼されていないか？  
自社で定期訪問などのまめな顔繋ぎが出来ているか？

#### F 購入頻度(工事回数)

##### Fが高い

リピーターとして定着し、コンスタントな売上につながる



##### Fが低いと…

自社のサービスに満足してもらっているか？  
アンケート評価で、潜在的なクレームなどに対応するアクションをとれているか？

#### M 購入金額(工事金額)

##### Mが高い

購買力が高く、会社への収益貢献度が高い



##### Mが低いと…

リピートを高めるしかけができていないか？  
購買力が低くみえるのは自社に声をかけてもらえていないのではないか？

### RFMの組合せ(例)

#### FとMのランクは高いがRのランクが低い

リピーターかつ購買力があるのに、最近注文がない  
⇒他社に取られている可能性が高いので要注意。

#### RとMのランクが高い

最近購入してもらい購買力がある  
⇒次の購買を促す【気持ちの熱いうちに心に残る】アクション

#### FとMのランクが高い

リピーターかつ購買力がある  
⇒次の購買を促す【思い出してもらう】アクション

#### Rランクが同じでFランクが違う

Fランクが高いほど常連客  
⇒常連客が【引き続き常連客でいてくれる】ためのアクション

#### Fランクが上がらないか下がっている

他社に取られている可能性がある  
⇒【戻ってきてもらう】ためのアクション

### ■まとめ

RFM分析で最も重要な観点は【R】ランクといわれます。いくら【F】【M】ランクが高くても【R】ランクが低ければ、顧客は他社にとられている可能性があります。逆にいえば【R】ランクが下がってきている、または低い顧客には「戻ってきてもらう」ためのアプローチが必要ということになります。

また【M】ランクは高いが【F】ランクは低い顧客は潜在的な購買力が高い可能性がありますので、金額の大小に関わらず購買頻度をあげるアプローチがいいのではと思われます。

リモデルは頻繁に買ってもらうえず、1顧客の購買検討期間やリピートとリピートの間の期間も長く、一般の消費財とはかなり異なる特性がありますので、RFM分析はひとつの分析手段として活用いただければと思います。

しかし【R】ランクの「他社に取られていないか」という視点は、リモデルにおいても活かせるのではないのでしょうか。

### 当ソフトのポイント

- 必要なデータを普段からきちんと入力していれば、簡単な操作でRFM分析ができる
- ランクを1～5まで、それぞれ1～5段階の間で自由に設定することができる
- R/F M/F R/Mのマトリクスにより、各区分の顧客数確認が一目でわかる
- 全顧客に、RFMそれぞれ「5～1」ランクが設定された状態でCSV出力ができる

## 26 RFMに設定した基準による情報の抽出

「営業情報分析」―「RFM分析」

## やりたいこと

過去よく買っていたいただいて、リピートも多いお客様の中で、最近ご注文がないお客様を調べて、アプローチしたい。

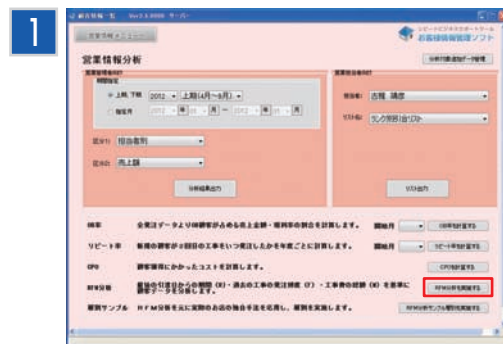
## 解説

よく買っていたいただいてリピート回数が多いお客様でも、最近ご注文がなければ、他社にご依頼されている可能性があります。大丈夫かどうか、確実にフォローにいきましょう。ここでは、RFM分析を活用します。  
※RFM分析については、25をご参照ください。

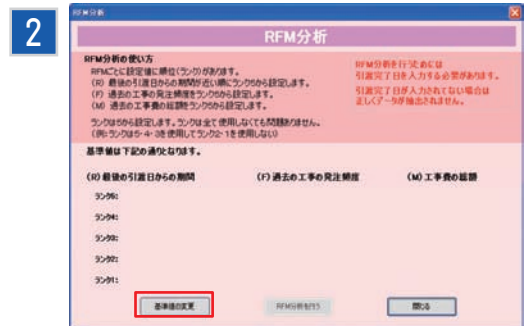
## 入力・確認項目

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)」

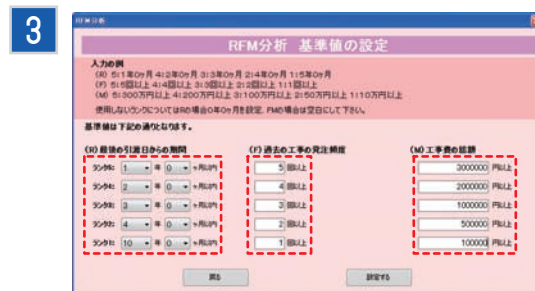
この画面までのルート TOP &gt; 営業情報管理 &gt; 営業情報分析



営業情報分析画面の「RFM分析」項目にある、【RFM分析を実施する】ボタンをクリックします。



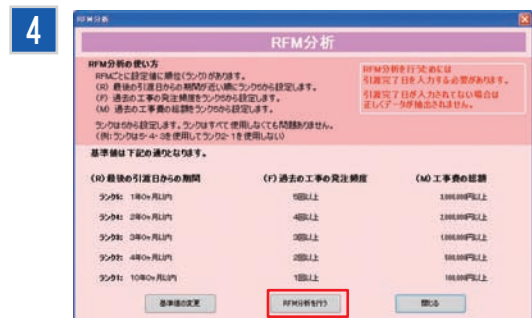
RFM分析画面で【基準値の変更】ボタンをクリックします。



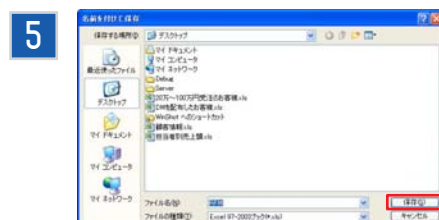
## 操作方法

基準値を設定する画面になりますので、RFMの各項目に基準値を設定してきます。

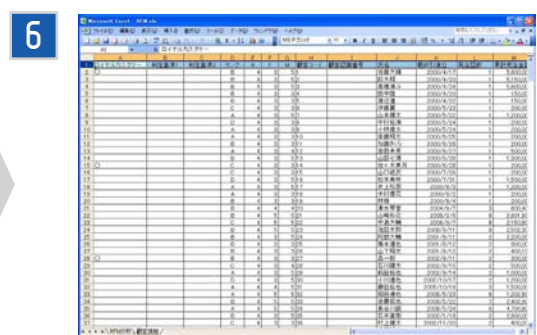
(R)は、「空いているとされる注文間隔」を設定します。  
(F)は、「入頻度が高いとされる回数」を設定します。  
(M)は、「該当するであろう工事費の総額」を設定します。  
各項目を設定したら【設定する】ボタンをクリックします。



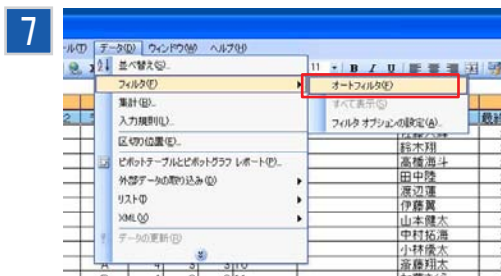
基準値が設定されました。  
次に、【RFM分析を行う】ボタンをクリックして分析結果を出力させます。



データの出力先を指定する画面になりますので、ファイル名を入力して、【保存】ボタンをクリックします。



出力したRFM分析結果を開いた状態です。  
ここから、「最近注文のないお客様」を抽出していきます。

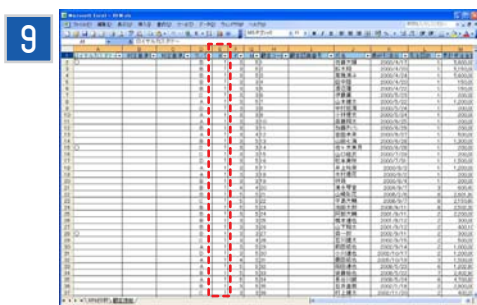


はじめに、一覧の最上段にある項目にオートフィルターを設定します。

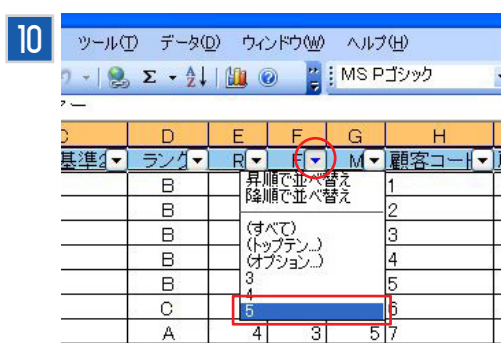
※オートフィルターの設定方法は、27の1～4にも掲載されています。ご参照ください。



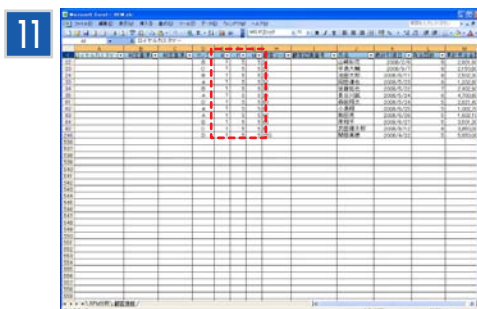
オートフィルターを設定したら、「R」の項目をクリックし、出てきたプルダウンの中から「1（最後の引渡しから4年～10年以内のお客様）」を選択します。（25の設定参照）



Rの項目が「1」のお客様だけが表示されます。



続いて、「F」の項目をクリックし、出てきたプルダウンの中から「5（過去の工事の発注頻度が5回以上のお客様）」を選択します。同様に「M」の項目も「5」に設定して抽出します。（25の設定参照）



「R=1」「F=5」「M=5」の3つの条件（過去5回以上注文があって受注総額が300万円以上であるのに、4年～10年の間は全く注文をもらっていないお客様）に合致したお客様が一覧表示されます。

※オートフィルターのプルダウンを変更することで、違った条件のお客様を抽出することも可能です。

※RFM分析の基準値の設定はあくまでも説明のための例です。自社の実情に合った基準値を設定してください。

## 操作方法

## 活用のポイント

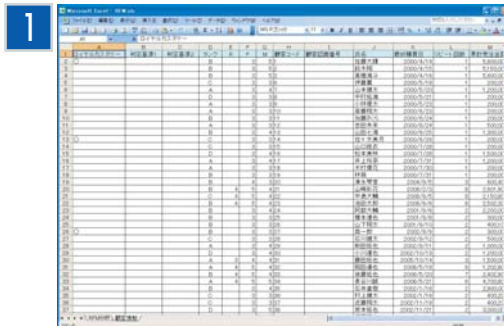
RFM分析は、顧客管理の代表的な分析方法のひとつです。あくまでご参考としてご活用ください。

## 参照

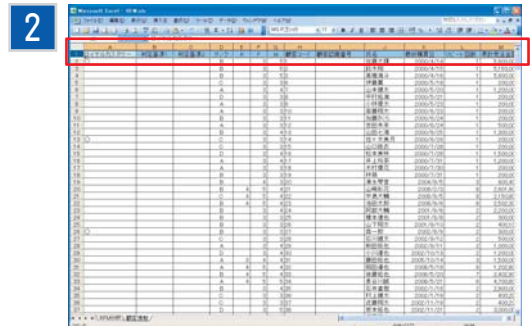
引渡日と受注金額を登録していないと分析できません。 操作マニュアルP50・51をご参照ください。

自社ABCランクを「RFM分析」の客観的基準で分析します。  
 【R】【F】【M】それぞれの基準を設定した順位付けとABCランクを照らし合わせると、より主観的観点と客観的観点で緻密なランク設定ができます。

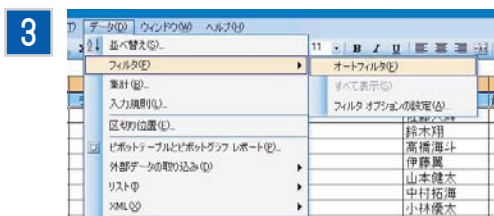
この画面までのルート TOP > 営業情報管理 > 営業情報分析 > RFM分析



RFM分析の出力ファイルを開きます。  
 ※出力までの方法は、26の1~4をご参照ください。



縦のセル番号である「1」の部分をクリックして、表の項目部分が選択された状態にします。



次に、メニューから図のように「データ」-「フィルタ」-「オートフィルタ」と選択していきます。

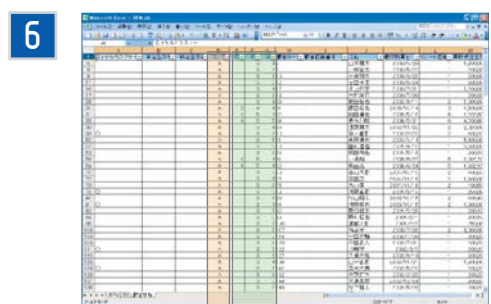
Excel2007以降では、「データ」タブ-「フィルタ」アイコンのクリックで、オートフィルタが設定できます。



項目部分にプルダウンボタンが表示されるようになります。



横セルの「D」の部分にある「ランク」の項目をクリックすると、プルダウンでランクが表示されますので、表示させたいランクを選びます。



お客様のランク RFMのランク

選ばれたランクのみが一覧表示されます。  
 RFMのランクも右側に表示されていますので、数値を比較することで客観的な分析を行うことができます。

「会社のファンでいてくれるお客様である」「相性が合う」大事なお客様であることに変わりはありませんが、このような主観的基準は担当者によって違うことがあります。  
 客観的な基準に照らし合わせると、「実は担当者は苦手と思っていたお客様が自社への貢献度の高いお客様だった」といった発見があるかもしれません。

## 28 物件へのアクション

### ■追うべき物件を確実に受注する

やっとの思いでいただいた引合い、きちんとフォローできていますか？

担当者に聞いたら「大丈夫」でも結果は「逸注」。理由は「価格で」の一点張り・・・こんなことはありませんか。

当ソフトでは、現場引合い情報を入力しておくことで、現場情報を様々な切口で把握、分析することができます。入力を徹底しておくことで「担当者に聞かなければわからない」こともなく、今追うべき物件を明確にすることができます。また、当ソフトでは受注・逸注などの決着のつかない物件はずっと残る仕組みになっていますので、引合い現場が放ったらかしになってしまうことを防ぐことができます。

### ■自社の経営状況把握のひとつの判断材料に

引合物件の情報を見積額など金額を含めてきちんと入力しておけば、「今月（今期）の見込みがどのくらいか」がわかります。当ソフトで引合い情報をしっかりと管理し、確実に受注できるよう効率的な活動を実施しましょう。そこから「今月（今期）の売上目標に対してあとどれくらい受注が必要か」も見えてきますので、経営状況のひとつの判断材料にもなります。

### ■引合いのランクの設定

引合いの度合いをランク設定し、管理しておくによりおさえるべき物件が明確になります。

例えば下記のような例があります。

- A) 契約には至っていないがほぼ受注できる物件
- B) 現場調査済かつ見積りを提出してお客様と相談中の物件
- C) 現場調査済かつ1回目の見積り提出を終えている物件
- D) 引合いを頂いて、現場調査を行っていない物件

Aの物件は受注の可能性が高いので、最優先でおさえることになるでしょう。

B～Dは、それぞれワンランクアップさせる活動を実施し都度ランクを更新すれば、営業活動のプロセスの成果が明確になります。

## 29 引合い物件の入力

「顧客情報の登録」-「引合情報登録」

やりたいこと

引合いのあった物件情報を入力したい。

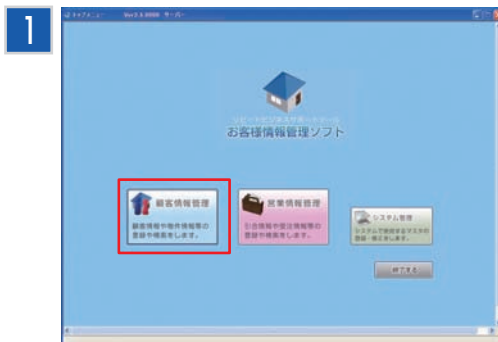
解説

引合いのあった物件の基本的な情報の入力の仕方です。  
本ソフトでは登録したお客様情報と、それに伴う引合物件の管理もできます。

未登録の顧客の引合物件を登録する場合は **1** から、  
既に登録している顧客の引合物件を登録する場合は **5** から入力します。

入力・確認項目

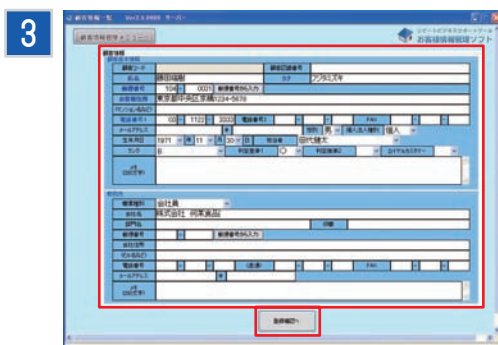
この画面までのルート TOP



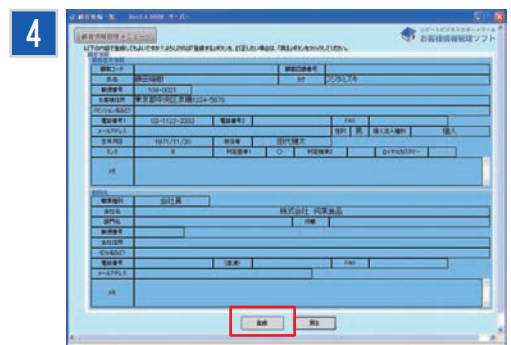
トップメニューの【顧客情報管理】ボタンをクリックします。



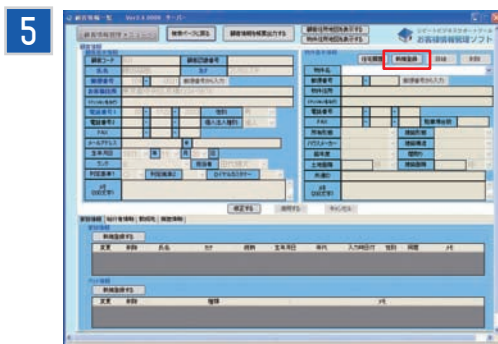
顧客情報管理画面で、【顧客情報の登録】ボタンをクリックします。



顧客情報の新規登録画面になりますので、必要な項目を入力してください。入力後、【登録確認へ】ボタンをクリックします。

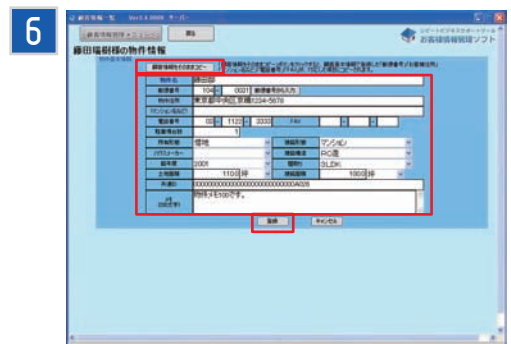


内容確認後、間違いなければ【登録】ボタンをクリックします。



次に、物件情報を登録していきます。  
顧客情報詳細画面で、右上にある物件基本情報の【新規登録】ボタンをクリックします。

既に登録済の顧客については、「顧客情報一覧画面」の検索結果一覧にある該当顧客の【詳細】ボタンをクリックすると上記画面になります。



情報登録画面になりますので、物件の情報を入力していきます。  
(左上の【顧客情報をそのままコピー】ボタンを利用すると、入力作業を省略することができます。) 入力が終わったら【登録】ボタンをクリックします。

操作方法

## 29 引合い物件の入力

「顧客情報の登録」-「引合情報登録」

7

物件情報が登録されました。  
続いて、引合情報はここ【新規工事登録】ボタンをクリックして行います。

8

引合情報登録画面の右下にある「引合情報」欄に内容を入力していきます。引合のランクは、ここで設定します。入力したら【引合登録】ボタンをクリックしてください。

9

ここでは、工事名や引合いのステータスを選択します。  
終了したら、【登録】ボタンをクリックします。

10

物件情報の履歴に項目が追加されました。  
見積金額を入力していくには、【修正する】ボタンをクリックします。

11

折衝情報の登録画面になりますので、右下にある【見積情報登録】ボタンをクリックします。

12

見積情報登録画面で金額や日付などを入力していきます。  
入力したら【登録】ボタンをクリックします。

13

折衝登録画面に戻ります。見積金額が入力されていることを確認することができます。  
終了するには【登録】ボタンをクリックします。

14

物件情報の画面にも見積金額が表示されるようになります。

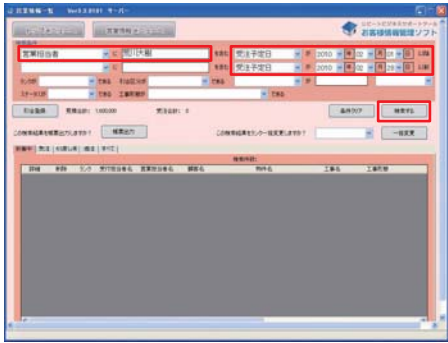
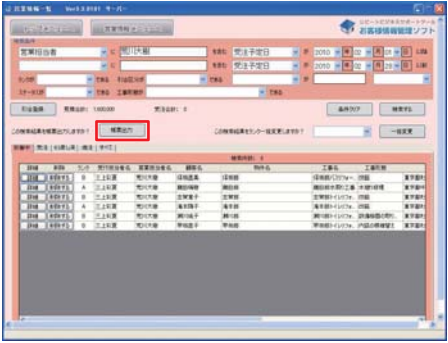
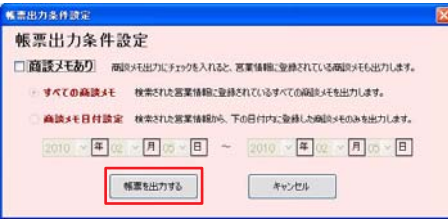
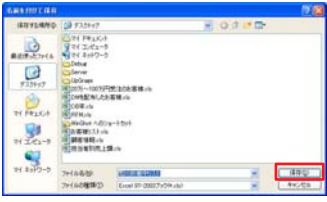
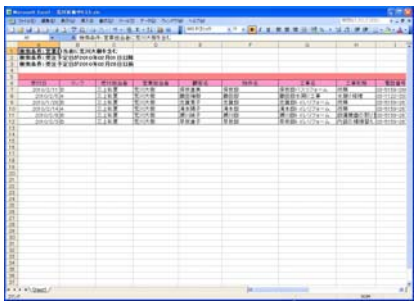
操作方法

参照

操作マニュアルP47-49をご参照ください。

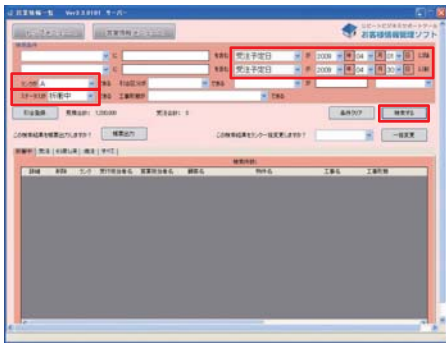
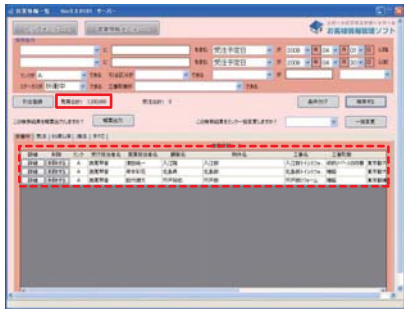
## 30 担当者毎の見込物件の抽出

「営業情報分析」-「営業情報一覧」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | <p>担当者ごとに来月2月見込の物件を抽出し、物件ランクごとに効果的なアクションを実施したい。<br/> <b>A⇒社長と一緒に伺い訪問 B⇒担当者が直接訪問 C⇒ハガキにて調子のお伺い。</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 解説      | <p>「担当者毎」の折衝現場を抽出します。<br/>         担当者の物件ランクごとに現場がでます。<br/>         一覧印刷すれば、担当者との現場状況確認のミーティングなどにも便利です。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 入力・確認項目 | <p>営業情報一覧 「営業担当者」「受注予定日」</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 操作方法    | <p><b>この画面までのルート</b> TOP &gt; 営業情報管理</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>1</b></p>  <p>営業情報管理の画面で、【引合情報登録】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>2</b></p>  <p>検索項目で営業担当者を選択し、受注予定日の期間を設定したら、【検索する】ボタンをクリックします。</p> </div> </div>                   |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>3</b></p>  <p>検索結果が表示されますので、この結果を保存するために【帳票出力】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>4</b></p>  <p>帳票出力設定の画面が出てきますので、商談メモも一緒に出力する場合はチェックを入れてください。<br/>         帳票出力を行う場合は【帳票出力する】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <p><b>5</b></p>  <p>保存先を指定する画面が出たら、ファイル名を入力して、保存先を指定し、【保存】ボタンをクリックします。<br/>         指定先にエクセルデータが出力されます。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><b>6</b></p>  <p>担当者単位のリストが表示されます。他の担当者も同様の方法で出力していくことができます。</p> </div> </div>         |
|         | <p><b>活用のポイント</b></p> <p>ランク設定によりアクションすべき現場の優先順位がつかめますので、確実に受注するためのメリハリをつけた活動ができます。(ランク設定例は28をご参照ください)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 参照      | <p>引合情報(折衝情報)と受注予定日を登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP47-49をご参照ください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

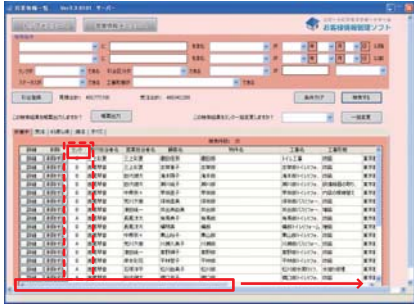
## 31 受注見込物件と売上見込額の把握

「引合情報登録」-「営業情報一覧」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 4月の受注見込物件がどれくらいあるかを把握し、売上の予測を立てたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 解説      | 「受注予定日」ランク「A(契約には至っていないがほぼ受注できる物件)」ステータス「折衝中」を抽出します。売上見込を把握することで次月の対策などが立てられます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 入力・確認項目 | 営業情報一覧 「受注予定日」「ランク」「ステータス」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 営業情報管理</b></p> <div> <div> <p>1</p>  <p>営業情報管理の画面で、【引合情報登録】ボタンをクリックします。</p> </div> <div> <p>2</p>  <p>一覧画面になりますので、検索項目で、受注予定日の期間を設定し、ランクを「A」にして、ステータスを「折衝中」に設定します。設定したら【検索する】ボタンをクリックします。</p> </div> </div> <hr/> <div> <p>3</p>  <p>検索結果が下の「折衝中」タブに表示されます。リスト一覧の見積合計金額が一覧の上にある「見積合計」のところに表示されますので、ここで受注見込を確認することができます。</p> </div> |
| 活用のポイント | 引合いのランクを設定しておけば、このように精度の高い売上予測ができます。この売上予測により目標値との乖離が把握でき、目標のためにどれだけ現場を受注しなければいけないかがわかります。(ランク設定例は29をご参照ください)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 参照      | 引合情報(折衝情報)と受注予定日を登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP47-49をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 32 未決着(折衝中)物件の管理

「営業情報分析」-「営業情報一覧」

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| やりたいこと  | 未決着の「折衝物件」(受注/逸注が決まっていない)を常に把握しておき、大切な引合物件が放ったらかしにならないようにしたい。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 解説      | 未決着の「折衝中」物件を抽出します。<br>物件の決着状況(受注・逸注等)を入力しない限り物件は「折衝中タブ」に残り続けます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 入力・確認項目 | 営業情報一覧 「ランク」「引合日」                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 操作方法    | <p>この画面までのルート <b>TOP &gt; 営業情報管理</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>1</b></p>  <p>営業情報管理の画面で、【引合情報登録】ボタンをクリックします。</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>2</b></p>  <p>一覧画面になりますので、【検索する】ボタンをクリックしてすべての情報を表示させます。</p> </div> </div>                                                                 |
|         | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>3</b></p>  <p>折衝中の一覧が表示されます。「ランク」項目をクリックすると、並び順を変更することができ、ランク毎の管理ができます。<br/>また、一覧の下にある横スクロールのバーを右に移動させると…</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>4</b></p>  <p>引合日の項目が出てきますので、「引合日」の項目のところをクリックし、並び順を変えてください。<br/>古い日付で、折衝中に残っている案件をチェックすることができます。</p> </div> </div> |
| 活用のポイント | <p>いつまでも折衝中タブに残さず、一定の期間を過ぎても動きがない場合は思い切って逸注に入れるというルールをつくっておくと、未決着現場が増えず、管理がしやすくなります。<br/>*当画面の「逸注タブ」からいつでもとりだすことができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 参照      | 引合情報(折衝情報)を登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP47-49をご参照ください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 33 引合い情報源の把握

「営業情報分析」-「営業情報一覧」

やりたいこと

引合いを効率よくするための手段を知り、そこで引合いキャンペーンを実施したい。

解説

引合区分「チラシ」「リピート」「紹介」などにより今までの引合現場の情報元を抽出します。  
 自社の引合はどこでもらえているのか、OBからの比率はどれぐらいかなどがわかります。

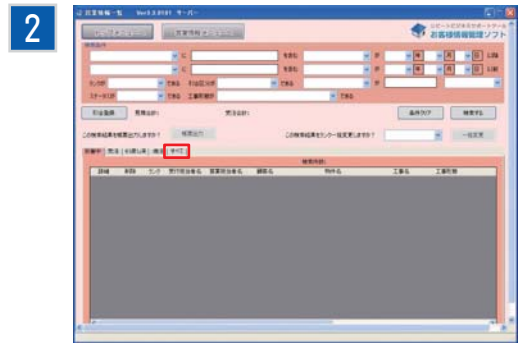
入力・確認項目

営業情報一覧 「引合区分」

この画面までのルート TOP &gt; 営業情報管理



営業情報管理の画面で、【引合情報登録】ボタンをクリックします。

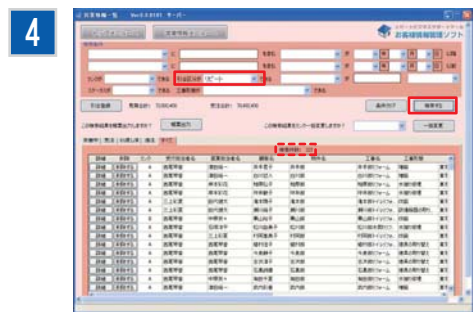


営業情報一覧画面になります。  
 【すべて】タブをクリックして、すべての情報を表示させるようにします。

操作方法



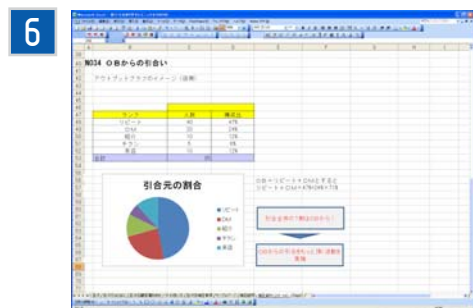
チラシでの引合いを知りたい場合は、検索項目の引合区分で「チラシ」を選択し、【検索する】ボタンをクリックします。  
 出てきた「検索件数」をメモします。



リピートでの引合いを知りたい場合は、検索項目の引合区分で「リピート」を選択し、【検索する】ボタンをクリックします。  
 出てきた「検索件数」をメモします。



他の引合区分も同様に検索し、検索結果に表示された件数をメモしていきます。



メモした数値を元に、エクセルの機能を使って、引合元の割合を算出することができます。  
 また、グラフ作成機能を利用すれば、わかりやすい円グラフにすることも可能です。

活用のポイント

自社の引合いがどこから来ているかを知ること、その情報元に対して集中してキャンペーンを打つと効果的です。自社の引合の多い情報元は、自社の活動の強みの表れといえます。

参照

折衝情報登録の引合区分を登録していないと抽出できません。 操作マニュアルP47-49をご参照ください。

## 34 便利な機能 インポート&エクスポート機能

データの入力には手間がかかりますが、中でも1件1件顧客情報を開けて入力していたら時間がかかりすぎてしまいます。また、検索画面の操作から出力できるデータ項目には限りがありますので、「この項目が欲しいんだけど…」という時に御困りではありませんか。そんなときにおすすめするのが「インポート」「エクスポート」機能です。

### インポート機能

#### ■機能の内容

※入力する項目ごとにファイルが分かれます。複数の項目を入力する場合は、複数の別々のファイルからの入力が必要です。

顧客情報をCSVファイルに入力し、ソフトに取り込むことが出来ます。

CSVファイル上で、必要な項目を一括で入力し、そのままソフトに取り込めます。同じ項目を一括で入力できますので大変便利です。

#### ■インポート機能の活用

##### ①面倒な入力の手間がかなり軽減されます。

顧客ごとに画面を開いて入力の必要がなく、CSVファイル上で全顧客の情報の項目を入力でき、そのままソフトに取り込めます。

##### ②他ソフトからのデータ移管に便利です。

他のソフトをお使いであったり、自社でエクセルなどで管理されているデータは、所定のCSVフォーマットに入力すれば、簡単にソフトに取り込めます。データ移管に手間取っている方は是非ご活用ください。

##### ③定期的なメンテナンスに便利です(エクスポート機能と合わせて活用)。

最低、年に1回は顧客情報のメンテナンスをおすすめします。エクスポート機能を使って出力したデータをメンテナンスし、インポート機能を使えば、簡単にソフトに取り込むことができます。常に最新の状況に保つことでお客様へのアプローチの精度がより上がります。

### ■インポートのイメージ



## ■データインポートの重複データの上書きについて

データのインポートでは、重複チェック項目(キー)が同じデータが存在していた場合、データの処理方法を選択することができます。

重複データの更新方法

☒ キーが同じデータの場合、スキップする(上書きしない) ☐ キーが同じデータの場合、上書きする

選択したフォルダ: \_\_\_\_\_

選択したファイル: \_\_\_\_\_

### ●キーが同じデータの場合、スキップする

- データベースに**キーが同じデータが存在していた場合**、そのデータは更新されずに**スキップ**します。
- データベースに**キーが同じデータが存在していなかった場合**は、そのデータはデータベースに**追加**されます。

### ●キーが同じデータの場合、上書きする

- データベースに**キーが同じデータが存在していた場合**、そのデータは**更新**されます。
- データベースに**キーが同じデータが存在していなかった場合**は、そのデータはデータベースに**追加**されます。

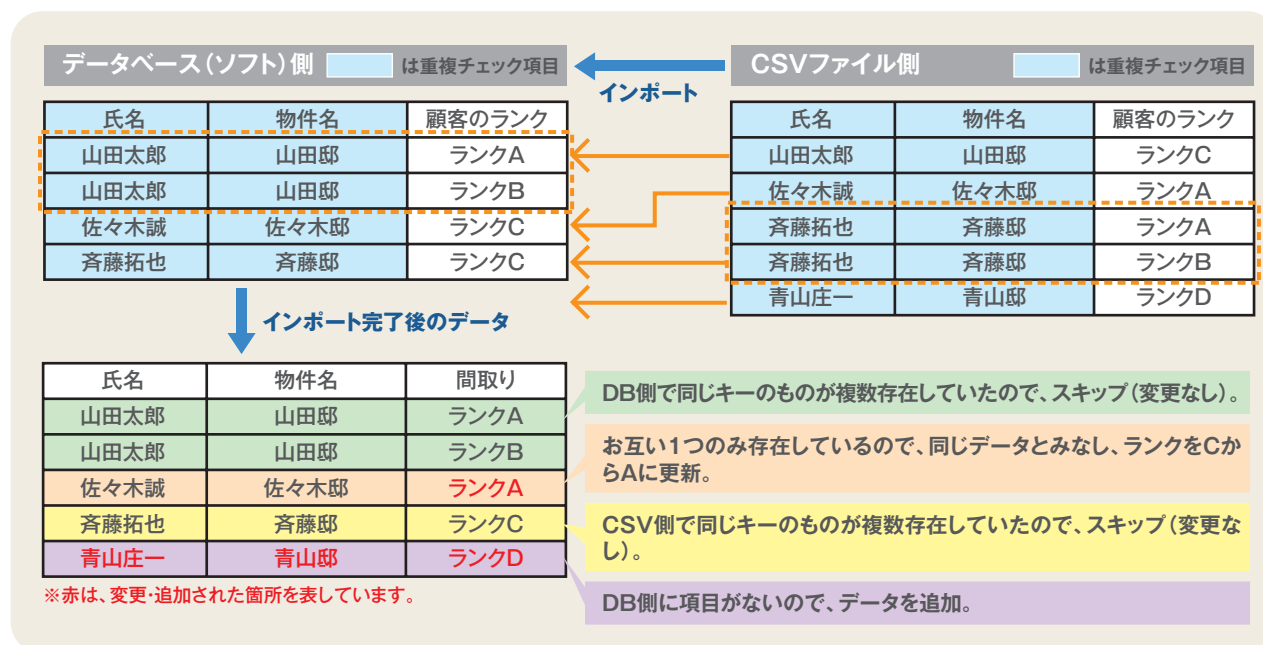
※「キーが同じデータ」とは、「重複チェック項目」のすべてが同じ内容であるデータのことを指します。  
(重複チェック項目は【操作マニュアル】のP86、P89～102参照)



### インポートするCSVデータの「空白セル(ブランク)」についての注意事項

重複データの更新方法で、「キーが同じデータの場合、上書きする」を選択した場合、**CSVデータ上の「空白セル(ブランク)」も「空白」として更新されます**。上書き更新の場合はご注意ください。

## ■キーが重複しているデータが存在していた場合の実例(上書き設定の場合)



## ■インポート実施後の結果表示

キーが重複したデータが2件以上存在していた場合、取り込んだCSVファイルと同じディレクトリ(場所)にログファイルが出力されます。ファイル名はインポートを実施した日付がファイル名となります。(例:20100617\_メモ帳)

ログファイルをメモ帳などで開いていただき、項目名とCSVファイルの行番号で重複しているレコードを特定してください。

方法としては、Excelのソート機能などを利用して、同じ重複キーのデータが複数存在していることをチェックしていただく形となります。

データの不備が修正できたら、そのデータを使って、再度インポートを実施してください。

問題なく登録できた場合

お客情報管理ソフトインポートツール

すべてのデータ(8件)を登録しました。

OK

データに不備があった場合

お客情報管理ソフトインポートツール

8件中、0件登録しました。

※登録できなかったデータは、CSVファイルと同一場所にある「YYYYMMDD\_エラー」ファイルに書き込まれています。

YYYYMMDD: 本日の日付です。

OK

ログファイルの内容

20100617\_メモ帳

ファイル(F) 編集(E) 書式(O) 表示(V) ヘルプ(H)

●顧客勤務先情報 CSVファイルに同じ重複キーのデータが2件以上入力されています。登録をスキップしました。 [28] (11:34:23)

●顧客勤務先情報 CSVファイルに同じ重複キーのデータが2件以上入力されています。登録をスキップしました。 [31] (11:34:23)

●顧客勤務先情報 データベースに同じ重複キーのデータが2件以上登録されています。登録をスキップしました。 [16] (11:34:23)

●顧客勤務先情報 データベースに同じ重複キーのデータが2件以上登録されています。登録をスキップしました。 [24] (11:34:23)

項目名 CSVファイル側がデータベース側か CSVファイル上の行番号 時刻

## エクスポート機能

### ■機能の内容

※出力する項目ごとにファイルが作成されます。複数の項目をエクスポートした場合、ファイルは複数作成されます。

入力したデータの全てを複数のファイルに分けて出力することができます。

本ソフトの検索画面よりデータの抽出をCSVファイル(一覧表)に出力できますが、出力できる内容が限定されております。それ以外の内容についても出力したいときに非常に便利な機能です。

### ■エクスポート機能の活用

#### ①自由に加工できますので、独自の分析などに使えます。

当ソフトの「高度な検索」機能ではカバーできない組合せの検索をするのに便利です。CSVファイルは自由に加工ができますので、より高度な検索ができ、顧客の分析やターゲティングに便利です。

#### ②顧客情報の集積状況が確認できます。

どの程度顧客情報が集積されているのかが一目でわかります。自社にとって必要な顧客情報がきちんと集積されているかどうかをチェックし、今後のお客様との接触機会に意識して集めていきましょう。又、きちんと入力されているかのチェックにも使えます。

#### ③自社オリジナルの顧客一覧リストが作成できます。

必要な項目のファイル同士を組み合わせれば、オリジナルの顧客一覧リストが簡単に作成できます。顧客一覧の目的に沿った項目を選んで活用しましょう。

#### ④定期的なメンテナンスに便利です(インポート機能と合わせて活用)。

最低、年に1回は顧客情報のメンテナンスをおすすめします。そのときに全ての顧客情報を出力して一覧リストにすればメンテナンスが容易にできます。メンテナンスしたデータは、インポート機能を使えば、簡単にソフトに取り込むことができます。常に最新の状況に保つことでお客様へのアプローチの精度がより上がります。

### ■エクスポートのイメージ

保存先を指定すれば

出力したいデータにチェックを入れて

エクスポート完了!

詳しくは、操作マニュアル P106をご参照ください。

※出力する項目ごとにファイルが作成されます。複数の項目をエクスポートした場合、ファイルは複数作成されます。