

リピートビジネスサポートツール お客様情報管理ソフト

バージョンアップポイントのご案内

Ver.3.5.0000（2012年12月リリース）

当ソフトにつきまして、この度バージョンアップいたします。

今回のバージョンアップの主なポイントについてご案内いたしますので、内容をご確認の上、今後引き続きご利用のほどお願いいたします。

バージョンアップについては、ポータルサイトからダウンロードしてください。

https://remodelclub.jp/tcms_portal/index.aspx

2012年12月

TOTOリモデル営業推進部



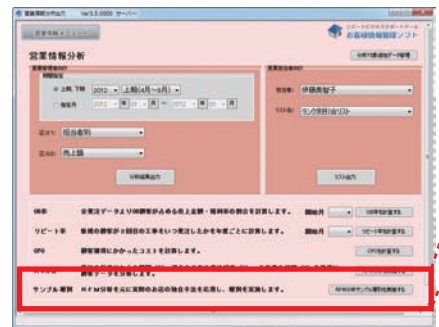
[1] 営業情報の分析機能に「RFM 分析サンプル層別」の機能を追加しました。	P2
[2] 簡易的な情報登録で分析機能を利用でき、その情報を顧客・営業情報に本登録できる機能を追加しました。	P3
[3] 高度な検索で、日付や金額等についての範囲指定検索ができるようになりました。	P4
[4] 一覧をスクロールさせた状態で詳細画面から戻った際に、スクロール状態の維持が可能になりました。	P5
[5] 物件基本情報登録画面の工事履歴に「削除する」ボタンを追加しました。	P6
[6] 「バックアップ」「リストア」のフォルダ指定で、初期値を設定しました。	P7
[7] 異なるバージョンで作成されたデータのリストアができないようにバージョンチェックを入れました。	P8
[8] その他の改善点一覧	P9

1

営業情報の分析機能に「RFM分析サンプル層別」の機能を追加しました。

新

R/F/M の組合せをお客様のタイプ別に 10 のタイプに層別し、
どのタイプのお客様が、どのぐらいの割合で存在しているかといった傾向を確認することができます。
また、それぞれのタイプに該当する顧客の抽出も簡単に行うことができます。



RFM 分析をより分かりやすく活用するために、あらかじめ R/F/M の組合せをお客様のタイプ別に 10 のタイプに層別しました。

タイプ毎の顧客数や割合を画面を開くとすぐ確認でき、どのタイプのお客様が、どのぐらいの割合で存在しているかといった傾向を確認することができます。

また、それぞれのタイプに該当する顧客の抽出も簡単に行うことができます。

顧客データを分析します。

RFM分析サンプル層別を実施する

サンプル層別 RFM分析を元にお店の独自手法を応用し、層別を実施します。

営業情報メニューへ

営業情報分析画面に戻る

リポートビジネスサポートツール
お客様情報管理ソフト

RFM分析(サンプル層別事例)

本サンプルは、RFM層別を応用し分析を行っている実際のお店の独自手法を再現しています。

	R 最後の引渡日からの期間	F 過去の工事の発注頻度	M 工事費の総額
5	3年0ヶ月以内	4回以上	30万円以上
4		3回以上	
3		2回以上	
2	3年0ヶ月を超える	1回以上	30万円未満
1		無制限	

基準値の変更

分析結果をExcelに出力

客先呼称	R 最後の引渡日からの期間	F 過去の工事の発注頻度	M 工事費の総額	層別別記	OB顧客数(件)	OB顧客(構成比)
優良現役客	3年0ヶ月以内	4回以上	30万円以上	累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)を超えるお客様(上限無制限)	0	0%
こつこつ現役客		3回以上		累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)に該当するお客様	0	0%
よちよち現役客		2回以上		累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)に該当するお客様	2	4.5%
初回現役客		1回以上		累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)に該当するお客様	14	31.8%
修理現役客		無制限		30万円未満	累計工事金額が設定金額(M)未満のお客様(設定件数(F)は無制限)	7
					23	52.3%
優良離脱客	3年0ヶ月を超える	4回以上	30万円以上	累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)を超えるお客様(上限無制限)	0	0%
こつこつ離脱客		3回以上		累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)に該当するお客様	0	0%
よちよち離脱客		2回以上		累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)に該当するお客様	0	0%
初回離脱客		1回以上		累計工事金額が設定金額(M)以上で、設定件数(F)に該当するお客様	3	6.8%
修理離脱客		無制限		30万円未満	累計工事金額が設定金額(M)未満のお客様(設定件数(F)は無制限)	18
					21	47.7%
					44	100%

見る

見る

見る

見る

見る

見る

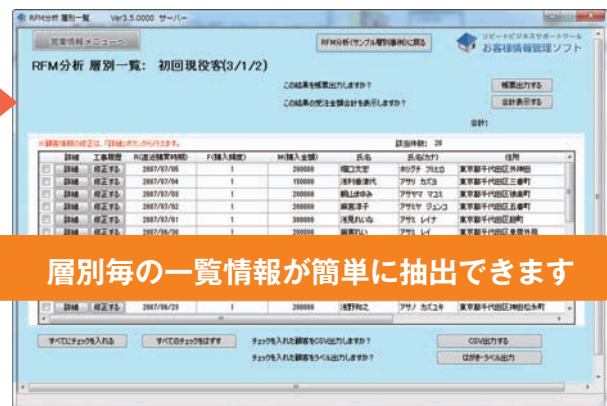
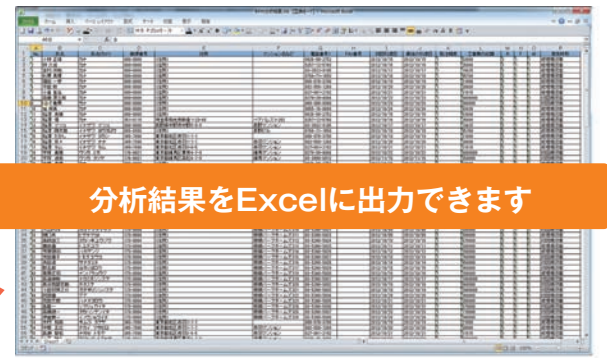
見る

見る

見る

見る

RFM を基準に、お客様の傾向を知ることができます



自社のOB顧客の傾向を簡単に確認でき、

タイプ別のフォロー活動ができるようになります。



2 簡易的な情報登録で分析機能を利用でき、その情報を顧客・営業情報に本登録できる機能を追加しました。

新 顧客情報・営業情報が未登録でも、
分析に使用するデータだけを追加登録して営業情報分析ができるようになりました。

営業情報分析

営業管理者向け

分析対象追加データ管理

営業担当者向け

分析対象追加データ一覧

お客様情報管理ソフトに登録されているデータに加え、分析のみに使用する工事データをここで確認することができます。
分析だけに使用するデータは、「CSVから登録」ボタンから一括に登録してください。
データを随時追加する場合は、一度CSV出力したCSVファイルに対して、データを随時追加して再度アップロードしてください。

全てにチェックをつける 全てのチェックを外す チェックした項目の削除

分析対象追加データ登録用CSVフォーマットのダウンロード

画面から一覧に個別登録 CSVから一括登録

No.	氏名	住所	電話番号1	工事名	修正	削除	登録
19	内田 優	東京都板橋区板橋2-19-25 板橋パークホームズ322	03-5248-5934	阿部優水廻り修理	修正	削除	登録
22	伊能 勝一	東京都板橋区板橋2-19-29 板橋パークホームズ326	03-5248-5938	伊能勝一増築	修正	削除	登録
19	花田 太郎	東京都板橋区板橋2-19-26 板橋パークホームズ323	03-5248-5935	花田太郎増築	修正	削除	登録
13	郡五郎	東京都板橋区板橋2-19-20 板橋パークホームズ317	03-5248-5929	郡五郎増築	修正	削除	登録
21	高橋 健一	東京都板橋区板橋2-19-28 板橋パークホームズ325	03-5248-5937	高橋健一水廻り	修正	削除	登録
4	清水 真	東京都板橋区板橋2-19-12 板橋パークホームズ309	03-5248-5921	清水真 床の張り	修正	削除	登録
2	斉藤 大作	東京都板橋区板橋2-19-10 板橋パークホームズ307	03-5248-5919	斉藤大作雑居	修正	削除	登録
2	斉藤 大作	東京都板橋区板橋2-19-10 板橋パークホームズ307	03-5248-5919	斉藤大作 床の	修正	削除	登録
6	大山 代作	東京都板橋区板橋2-19-13 板橋パークホームズ310	03-5248-5922	大山代作増築	修正	削除	登録

反映

分析に加えるデータをここで管理できます

まとめて反映

本登録

本登録

分析に使用する情報を
CSV でまとめてアップロードできます



データの入力

アップロード

ダウンロード

分析に使用する情報を
画面を見ながら入力・修正できます

分析用に登録した情報を個別に本登録

分析用に登録した情報をまとめて本登録

営業情報分析を行うためのハードルが低くなり、自社分析に取り組みやすくなります。



3 高度な検索で、日付や金額等についての範囲指定検索ができるようになりました。

旧

2回の検索条件で範囲指定はできましたが、それぞれの検索条件に合致する結果を出していました。

新

範囲指定検索ができるようになり、よりの確な結果を抽出できるようになりました。

顧客基本情報
受注金額累計 50000 以上 検索

顧客基本情報
受注金額累計 1000000 以下 検索

顧客基本情報 受注金額累計 金額指定 検索 工事情報 工事名

家族情報 氏名

紹介者情報 顧客コード

履歴情報 営業日

物件基本情報 物件名

ペット情報あり

検索条件範囲指定

受注金額累計 500000 円 以上 1000000 円 以下

登録 キャンセル

【3】検索条件と件数が表示されます。検索結果を表示したい場合は、【検索結果を一覧表示】ボタンをクリックしてください。

すべての条件を満たして検索
顧客基本情報:【受注金額累計】50000 円 ~ 1000000 円

該当件数 59 件

範囲指定検索によって、指定した範囲内に対象となるデータを持っている顧客だけを抽出できるようになりました。

顧客情報管理ソフト(高度な検索)

検索タイプ	検索項目	コントロールタイプ	検索条件
顧客基本情報	生年月日	ドロプダウンリスト(3個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降
顧客基本情報	受注金額累計	テキストボックス	以上 以下 に等しい に等しくない
家族情報	生年月日	ドロプダウンリスト(3個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降
履歴情報	営業日	ドロプダウンリスト(3個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降
物件基本情報	築年度	ドロプダウンリスト(1個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降
工事情報	見積金額	テキストボックス	以上 以下 に等しい に等しくない
工事情報	契約金額	テキストボックス	以上 以下 に等しい に等しくない
工事情報	契約日	ドロプダウンリスト(3個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降
工事情報	引渡完了日	ドロプダウンリスト(3個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降
診断情報	診断日	ドロプダウンリスト(3個) blank選択肢あり	に等しい に等しくない 以前 以降

それぞれの条件に合致する顧客を出す方法だと、指定した範囲外に該当する顧客も対象になってしまうパターンが存在していました。

【例】

引渡日が 2010 年~2011 年の顧客を抽出するとして、

“2009 年と 2012 年に工事を実施している顧客”が存在していた場合、本来は条件の範囲外なのでこの顧客は抽出されないが、2 回の検索に分ける方法(従来の方法)だと、

- ・ 1 回目の検索条件は 2010 年以降なので、2012 年の工事が当てはまるので対象
 - ・ 2 回目の検索は 2011 年より前なので、2009 年の工事が当てはまるので対象
- 故に 2 つの検索条件に合致する顧客として抽出されるというケースが発生していました。

顧客の絞り込みの精度が上がり、より正確な顧客の絞り込みが可能になりました。



4 一覧をスクロールさせた状態で詳細画面から戻った際に、スクロール状態の維持が可能になりました。

新

スクロール位置が最初に戻ってしまうことがないので、再度スクロールして探すような手間はかかりません。

スクロールした状態で【詳細】ボタンから顧客情報の詳細画面を開いても...

※顧客情報の修正は、「詳細」ボタンから行えます。

詳細	修正する	削除する	ランク	ロイヤルカスタマー	判定基準1	判定基準2	氏名	氏名(カナ)	住所
詳細	修正する	削除する	D				麻生 健一	アサノ ケンイチ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	C				浅井 良二	アサイ リョウジ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	C				浅井 慎平	アサイ シンペイ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	B	○			あご 勇	アゴ イサム	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	B				山本 昌平	ヤマモト ショウヘイ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	A				山本 昌平	ヤマモト ショウヘイ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	A				岩城 力也	イワシロ リキヤ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	D				石橋 雅史	イシハシ マサシ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	C				八名 隆夫	ヤナ ノブオ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	C				芥川 隆行	アカガワ タカユキ	東京都千代田区神田
詳細	修正する	削除する	B				阿久 悠	アキ ユウ	東京都千代田区神田

すべてのチェックを入れる

すべてのチェックをはずす

チェックを入れた顧客をCSV出力しますか？

チェックを入れた顧客をラベル出力しますか？

チェックを入れた顧客を紹介した顧客をCSV出力しますか？

OSV出力する

はがきラベル出力

紹介者・顧客一覧CSV出力

スクロール位置はゼロの状態に戻ってしまうことなく、詳細画面を表示した顧客の項目が一番上に表示されるようになります。

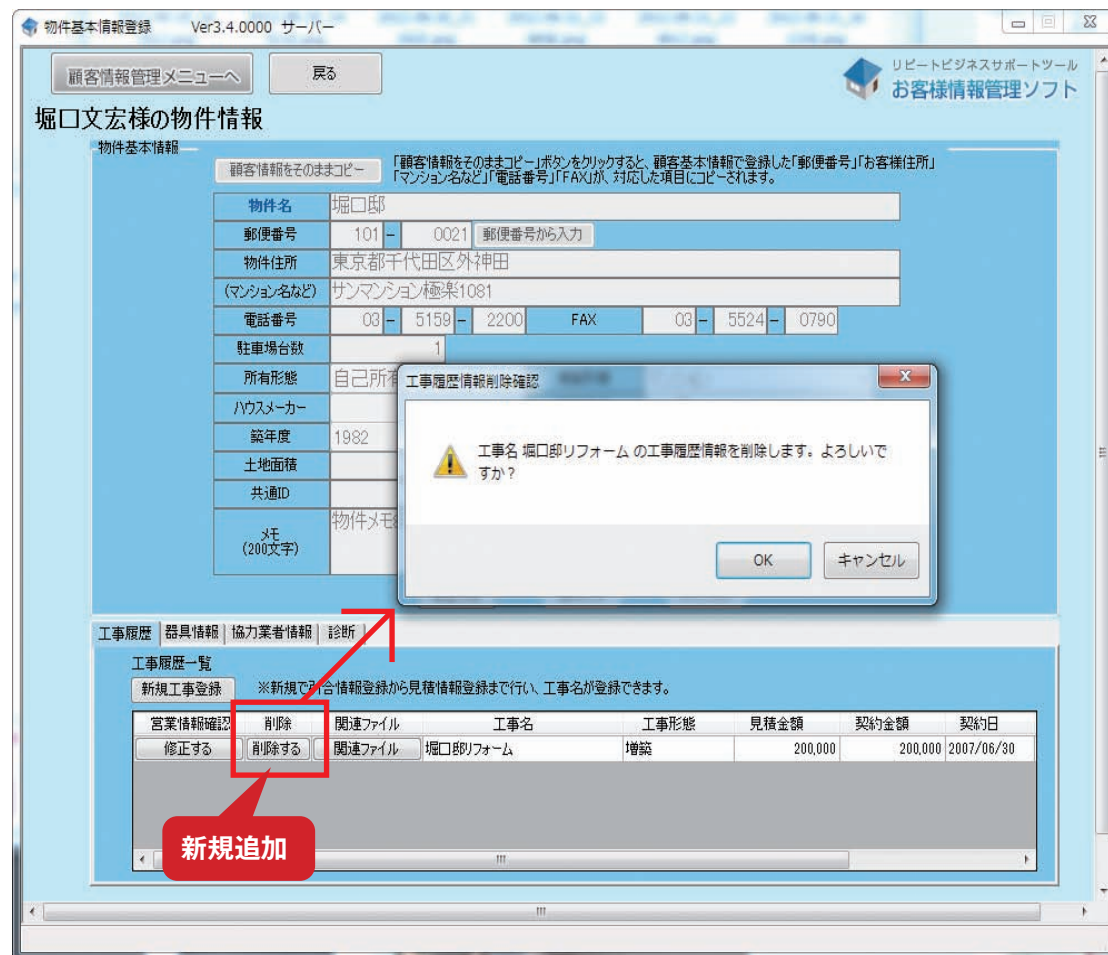
詳細情報の確認や顧客情報の修正が効率的に行えるようになりました。



5 物件基本情報登録画面の工事履歴に「削除する」ボタンを追加しました。

新

工事履歴に削除ボタンを追加することで、顧客情報管理側からでも、工事履歴情報が削除できるようになりました。



工事情報を削除する時に営業情報管理の画面へ行く必要がなくなり、作業効率が上がります。

6 「バックアップ」「リストア」のフォルダ指定で、初期値を設定しました。

新

[C:]の直下に「TCMS」フォルダを置いているユーザーであれば、フォルダを指定する箇所が大幅に減り、バックアップ先やバックアップファイルを選択するだけで済みます。

バックアップ・リストア処理に必要な作業負荷を軽減することができます。

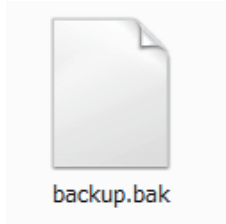
7 異なるバージョンで作成されたデータのリストアができないようにバージョンチェックを入れました。



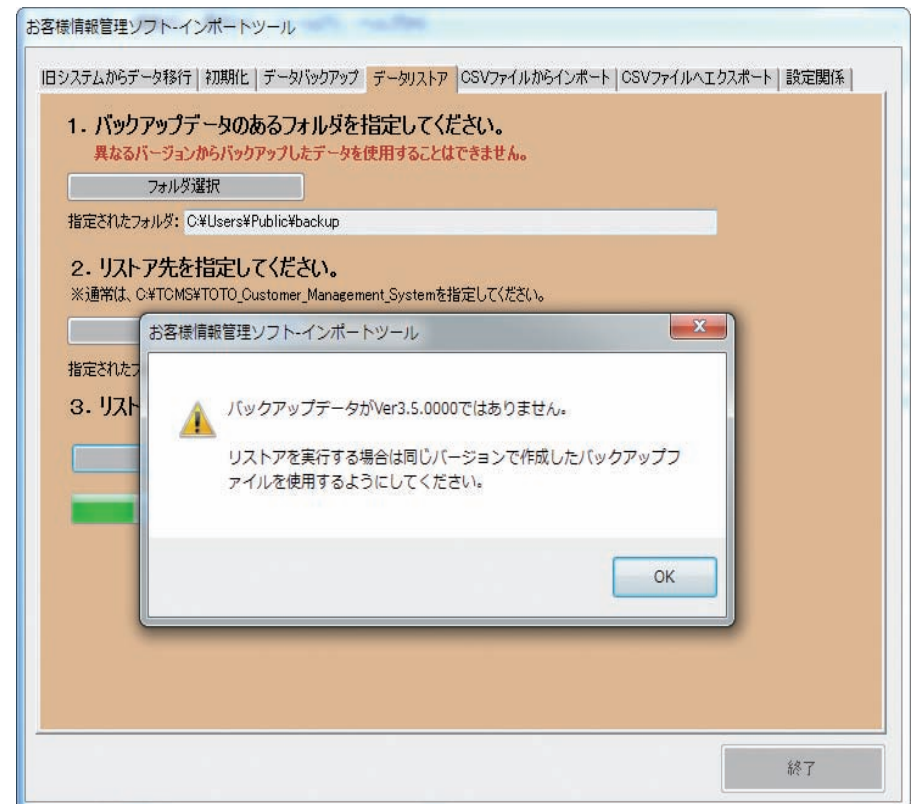
お客様情報管理ソフトと異なるバージョンのバックアップファイルでリストアしようとした場合、事前にチェックしてリストアが中断されるようになります。

バージョン違いのバックアップファイルをインストールしようとした場合

ver3.3.0000で作成した
バックアップファイル



ver3.5.0000が
インストールされている
パソコン



バージョン違いのバックアップを実施することによるトラブルを回避することができます。



8 その他の改善点一覧

①電話番号と携帯電話番号の項目名称を

「電話番号」→「電話番号 1」

「携帯電話番号」→「電話番号 2」

に変更しました。

※顧客基本情報 / 紹介者情報が対象となります。

②顧客情報詳細画面の下部にある「履歴情報」を登録する際に、【件名】に 25 文字以上を入力できないようにしました。