

RFM集計 操作マニュアル

作 成 日	2016年4月12日
最 終 更 新 日	2016年4月12日

RFM設定

RFM分析は、顧客管理指標の1つで R(recency), F(frequency)、M(monetary value)に基づき顧客のセグメンテーションを行います。

初期設定について

- ◆顧客ランキング名称、RFM設定値は予め初期設定がされていますので簡単にスタート出来ます。

初期設定

顧客ランキング名称:

黄色: 優良顧客 水色: 悩み顧客
 桃色: 有望顧客 薄茶色: 浮気予備軍顧客
 緑色: 新規顧客 紫色: 離反顧客
 赤色: 浮気・不満顧客 ※最大7文字まで

登録

RFM集計編集

RFM設定

RFM名称: サンプル(例) ☒ ランキング集計基準 RF+M ▼

R1: 18ヵ月以上	511	~	R4: 4-5ヶ月	91	~	150
R2: 13~17ヶ月	361	~	R5: 2-3ヶ月	31	~	90
R3: 6~12ヶ月	151	~	R6: 1ヶ月以内	1	~	30
F1: 1回	1	~	F4: 4回	4	~	4
F2: 2回	2	~	F5: 5回	5	~	5
F3: 3回	3	~	F6: 6回	6	~	6
M1: 10000円以内	1	~	M4: 30001-40000円	30001	~	40000
M2: 10001-20000円	10001	~	M5: 40001-100000円	40001	~	100000
M3: 20001-30000円	20001	~	M6: 100001円以上	100001	~	

RFM集計結果(RF+M)例

10000円以内								10001-20000円							
人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計	人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	1	1	1ヶ月以内	0	0	0	0	0	1	1
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	2	5	11	32	50	4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
6~12ヶ月	2	2	11	15	40	132	202	6~12ヶ月	4	2	1	0	0	0	7
13~17ヶ月	2	3	14	22	67	263	371	13~17ヶ月	0	4	0	0	0	0	4
18ヵ月以上	0	0	3	5	34	97	139	18ヵ月以上	0	0	0	0	0	0	0
計	4	5	30	47	152	525	763	計	4	6	1	0	0	1	12

20001-30000円								30001-40000円							
人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計	人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	0	0	1ヶ月以内	0	0	0	0	0	0	0
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
6~12ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	6~12ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
13~17ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	13~17ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
18ヵ月以上	0	0	0	0	0	0	0	18ヵ月以上	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	0	0	0	0	0	計	0	0	0	0	0	0	0

40001-100000円								100001円以上							
人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計	人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	0	0	1ヶ月以内	0	0	0	0	0	0	0
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
6~12ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	6~12ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
13~17ヶ月	0	0	0	0	0	0	0	13~17ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
18ヵ月以上	0	0	0	0	0	0	0	18ヵ月以上	0	0	0	0	0	0	0
計	0	0	0	0	0	0	0	計	0	0	0	0	0	0	0

- ① A列は、RFM分析表の項目として表示されます。
- ② B列の値に基づき自動集計されます。
- ③ R/F/Mから選択された軸に基づき6×6の集計を表示します。

右図(RFM集計結果例)は、Mが軸となりR×Fの表を表示しています。

RFM表サンプル

人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	1	1
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
6~12ヶ月	4	2	0	0	0	0	7
13~17ヶ月	0	4	0	0	0	0	4
18ヵ月以上	0	0	0	0	0	0	0

- A: 優良顧客(売上の大部分を占める顧客。商品や会社に満足している。)
 B: 有望顧客(商品に安心感を感じ優良顧客になる可能性がある。)
 C: 新規顧客(初めて自社で商品を購入された顧客。有望顧客になる可能性がある。)
 D: 浮気予備軍顧客(流行や値引きに反応する為、他社に流出しやすい。)
 E: 悩み顧客(商品や会社に対し不安を感じ離反顧客になる可能性が高い。)
 F: 浮気・不満顧客(流行に敏感で他社に流出し、会社や商品に不満を感じ離反顧客になる)
 G: 離反顧客(商品や会社に不満のある顧客。)

ランキング名称の設定

◆顧客ランキングを識別する名称を色別に登録します。

顧客

メール

集計

① 設定

基本設定

備考

アンケート

商品

店舗管理

② RFM設定

顧客ランキング名称:

黄色: 優良顧客

水色: 悩み顧客

桃色: 有望顧客

薄茶色: 浮気・不満顧客

緑色: 新規顧客

紫色: 離反顧客

赤色: 浮気予備軍顧客

※最大7文字まで

④ 登録

③

【操作方法】

- ①② 設定機能の”RFM設定”を選択して下さい。
- ③ 顧客ランキング名称を色別に入力して下さい。
- ④ “登録”をクリックして下さい。

※デフォルトは下記名称となります。

黄色:優良顧客 桃色:有望顧客 緑色:新規顧客 赤色:浮気予備軍顧客
水色:悩み顧客 薄茶色:浮気・不満顧客 黄色:離反顧客

RFM集計値の設定

◆RFM集計値を設定します。

№

RFM集計名称

基準

編集

削除

1

サンプル(例)

RFM

編集

削除

① 追加

RFM集計追加

RFM設定

② RFM名称:

③ ☐ ランキング集計基準

④ RF+M

R1: ⑤ 項目名 ⑤ 値

R2:

R3:

R4:

R5:

R6:

F1:

F2:

F3:

F4:

F5:

F6:

M1:

M2:

M3:

M4:

M5:

M6:

⑥ 登録

戻る

【操作方法】

- ① “追加”をクリックしてRFM集計追加画面を表示させて下さい。
- ② RFM設定名称を入力して下さい。
- ③ 顧客情報と連動させる”ランキング集計基準”に必ずチェックを入れて下さい。
- ④ R/F/Mの軸をプルダウンから選択して下さい。
- ④ RFMの集計値と項目名を入力して下さい。
- ⑤ “登録”をクリックして下さい。設定完了です。

RFM集計機能

◆RFM集計機能で抽出した対象者にメールを配信します。

RFM集計機能の設定方法

【操作方法】

- ① 集計機能の“RFM集計”を選択して下さい。
- ② “RFM選択”のプルダウンより、対象の設定を選択して下さい。
- ③ RFMの軸を選択して下さい。
- ④ “集計基準日”を設定して下さい。
- ⑤ 任意で商品、性別、年齢を設定して下さい。
※商品の指定方法は下記をご確認下さい。
- ⑥ “RFM集計状況を見る”をクリックして下さい。

10000円以内

人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	1	1
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	2	5	11	32	50
6-12ヶ月							0
13-17ヶ月	2	3	14	22	67	263	371
18ヶ月以上	0	0	3	5	34	97	139
計	4	5	30	47	152	525	763

10001-20000円

人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	1	1
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
6-12ヶ月							0
13-17ヶ月	0	4	0	0	0	0	4
18ヶ月以上	0	0	0	0	0	0	0
計	4	6	1	0	0	1	12

20001-30000円

人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	0	0
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0

30001-40000円

人数	6回	5回	4回	3回	2回	1回	計
1ヶ月以内	0	0	0	0	0	0	0
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0
4-5ヶ月	0	0	0	0	0	0	0

選択した設定のRFM表を自動計算し表示させます

※1 指定商品の設定

①

カテゴリ名: お試し

商品名: “カテゴリ名” “商品名” “商品番号” 欄に抽出したい条件を入力し
商品番号: “検索”をクリックして下さい。

② 検索

③ 該当する商品を選択して下さい。

④ 選択をクリックして設定完了です。

複数選択した場合、いずれか当てはまる顧客が対象になります。

RFM集計結果からメールを配信

◆RFM集計機能で抽出した対象者にメールを配信します。

RFM集計状況を見る								対象者にメール配信								対象者ダウンロード	RFM集計ダウンロード
10000円以下								10001-20000円									
人数	F	5回	4回	3回	2回	A	計	人数	F	5回	4回	3回	2回	A	計		
F	0	0	0	0	0	3	3	F	1	0	0	0	1	0	2		
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	1	1	2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0		
4-5ヶ月	0	0	0	1	2	7	10	4-5ヶ月	0	0	0	0	1	0	1		
6~12ヶ月	0	1	0	2	9	21	33	6~12ヶ月	0	0	0	0	0	2	2		
13~17ヶ月	0	0	0	0	0	2	2	13~17ヶ月	0	0	0	0	0	0	0		
A	0	0	0	0	3	6	9	A	0	0	0	0	0	0	0		
計	0	1	0	3	14	40	58	計	1	0	0	0	2	2	5		

【操作方法】

- ① 配信対象のセルにチェックを入れて下さい。(複数可)
- ② “対象者にメール配信”をクリックして下さい。
- ③ 配信対象が設定された状態で手動メール画面が起動しますので通常通り配信設定を行い完了です。

RFM集計結果をダウンロード

◆RFM集計機能で抽出した結果をダウンロードします。

RFM集計状況を見る								対象者にメール配信								対象者ダウンロード	RFM集計ダウンロード
10000円以下								10001-20000円									
人数	F	5回	4回	3回	2回	A	計	人数	F	5回	4回	3回	2回	A	計		
F	0	0	0	0	0	3	3	F	1	0	0	0	1	0	2		
2-3ヶ月	0	0	0	0	0	1	1	2-3ヶ月	0	0	0	0	0	0	0		
4-5ヶ月	0	0	0	1	2	7	10	4-5ヶ月	0	0	0	0	1	0	1		
6~12ヶ月	0	1	0	2	9	21	33	6~12ヶ月	0	0	0	0	0	2	2		
13~17ヶ月	0	0	0	0	0	2	2	13~17ヶ月	0	0	0	0	0	0	0		
A	0	0	0	0	3	6	9	A	0	0	0	0	0	0	0		
計	0	1	0	3	14	40	58	計	1	0	0	0	2	2	5		

【操作方法】

- ① 対象のセルにチェックを入れて下さい。(複数可)
- ② “対象者ダウンロード又は”RFM集計ダウンロードをクリックして下さい。
- ③ ダウンロード完了です。

※ 対象者ダウンロードにて対象者が重複している場合は1つにまとまります。
 ※ 対象者ダウンロードでは、下記の項目をダウンロードすることが出来ます。
 会員番号、名前、送信許可、メールアドレス、年齢、性別、住所



ダウンロードしたデータは、DMリストの作成などにご活用頂けます！

RFM検索

- ◆ RFMランキングを基に顧客の抽出を行います。

RFMランキングによる顧客検索

The screenshot displays the RFM search interface. On the left, there are search criteria including company (100: LTV-Innovation), store (100: LTV-Innovation), and various customer attributes like gender, age, and communication status. A blue circle with the number 1 highlights the '顧客ランキング' (Customer Ranking) section, which includes checkboxes for '優良顧客' (Excellent Customer), '有望顧客' (Potential Customer), '新規顧客' (New Customer), '浮気予備軍顧客' (Potential Cheater Customer), '悩み顧客' (Worried Customer), '浮気・不満顧客' (Cheater/Dissatisfied Customer), and '離反顧客' (Defector Customer). A blue circle with the number 2 highlights the '検索' (Search) button. A blue arrow points from the search button to the right-hand panel. The right-hand panel shows the search results, including customer information like name, birth date, gender, and communication status. A blue circle with the number 3 highlights the '顧客ランキング' (Customer Ranking) section in the results, which shows '新規顧客' (New Customer). A blue circle with the number 1 and a red 'X' marks the '顧客ランキング' (Customer Ranking) section in the results, indicating that the search results are based on the selected ranking criteria.

【操作方法】

- ① 該当するランキング名称にチェックを入れて下さい。
- ② “検索”をクリックして下さい。
- ③ 該当者が抽出されます。※1部分に、属するランキング名称が表示されます。

【注意】

ランキングが顧客情報に反映されるのは、深夜から早朝にかけてのバッチ処理後となります。

RFMメール

- ◆ RFMランキング別に自動メールの設定を行います。

RFMランキングによる自動メール配信設定

The screenshot displays the RFM email distribution settings interface. It includes sections for '日付条件' (Date Conditions), '履歴条件' (History Conditions), and '属性条件' (Attribute Conditions). The '属性条件' section is highlighted with a blue box and contains checkboxes for '顧客ランキング' (Customer Ranking), '優良顧客' (Excellent Customer), '有望顧客' (Potential Customer), '新規顧客' (New Customer), '浮気予備軍顧客' (Potential Cheater Customer), '悩み顧客' (Worried Customer), '浮気・不満顧客' (Cheater/Dissatisfied Customer), and '離反顧客' (Defector Customer). The '送信時間' (Send Time) section is also visible at the bottom.

【操作方法】

- ① “種類”、“日付条件”、その他任意項目を設定して下さい。
- ② 青枠部分の顧客ランキングにて対象となるランキング名称にチェックを入れて下さい。
- ③ 送信時間を選択して設定完了です。