カゴ離脱メール機能 詳細説明

第 1.9 版

作成者	株式会社 LTV-X
作成日	2017年2月13日
最終更新日	2022年7月27日

目次

カゴ竇	離脱メール機能 詳細説明	1
目次.		2
1.	カゴ離脱メール概要	3
2.	アクセスログの確認方法	4
3.	メールの作成方法	7
4.	カゴ離脱メールの送信通数制限	.15

1. カゴ離脱メール概要

「カゴ離脱メール」はオンラインショッピングで自社サイトに訪れた会員に対し、自動でEメールを送信し て販促を行うことができる機能です。商品を購入しようとカートに入れはしたが、なにかしらの理由で購入に至 らず離脱してしまった会員に対しEメールを送ることにより、購入まで引き上げる効果があります。 また、「カゴ離脱メール」では商品をカートに入れた会員だけでなく、商品の詳細ページを閲覧していた会員 や、お気に入りに登録した会員に対してなど、サイト内でどのような行動をしていたかによってメールを送り分 けることができます。



2. アクセスログの確認方法

アクセスログは条件を指定し検索を行うことができます。

顧客管理 > 検索 画面の行動履歴欄に検索条件を入力します。





各項目に条件を指定することにより、対象の会員が抽出されます。

各項目の期間にはアクセスした日付の条件を入力してください。

商品を指定する場合は、商品選択ボタンから対象の商品を選択してください。

「〇のみ」のチェックボックスにチェックを入れると商品毎の一番優先度の高い行動状態のみ抽出されます。

条件を入力した後に、検索ボタンを押下してください。 対象のアクセスログが存在する会員の一覧が表示されます。 ここから個人のアクセスログを確認するには、画面右側の検索結果一覧より対象の会員をクリックして 個人の情報を表示させてください。

次に行動履歴タブをクリックしてください。

ここでさらにアクセス日時、商品、アクセスタイプの条件を指定することができます。

条件を指定しない場合は全てのアクセス履歴が表示されます。

通	販を化学する		<u> 恩顧客管</u>	理 🖂 メー	ール配信	△ 集計/分	析 LTV向上	:分析	◎ 各種設定
登録	検 索	インポート	機能	通信履歴		顧客情報:	ダウンロード 🔟	購入履歴	ダウンロード <u>-</u>
名前:	トラッキング	テスト		初回購入日:			検索結果一覧	(19)件 1/1百	XA >>
フリガナ:				最新発送日:			名前	会員番号	顧客区分
会員番号:	256			購入回数:	0		森野テスト	1111	リピーター
累計売上:				在籍日数:			testtest	9262	新規
最新購入店舗:	本店		最	新メール送信日:	2017-02	-03	testtest	9261	新規
							testtest	9260	新規
属性情	辛反	購人履歴	メール送	信履歴	行動履歴		メディアテスト	9259	新規
							スマホフラグテン	3333	新規
行動日:	170201	201702	13 🏢	商品	選択 ✓	○のみ表示	苗字上限テスト	5555	リピーター
行動タイプ調	選択: ▼選択	して下さい			く検索		つきて	9192	新規
							トラッキングテン	256	新規
行動日	時最	終行動日時	行動商品	f	「動タイプ	行動状態	森野22	1113	リピーター
							myouji123	9191	新規
							苗字上限	FA001	新規
							てst登録	5558	新規

アクセス履歴には対象のページにアクセスした日時、サイト内での最終行動日時、対象の商品、アクセスタイ プ、アクセス状態が表示されます。

各項目の説明は下記となります。

属性情報	購入履歷	メール送信履歴	行動履歴						
行動日: 170201 Ⅲ ~ 20170213 Ⅲ 商品選択 ○のみ表示 行動タイプ選択: ▼選択して下さい ▼ Q検索									
行動日時	最終行動日時	行動商品	行動タイプ	行動状態					
2017-02-03 11:39	2017-02-03 11:53	ウェッジウッド カトラリ	商品詳細を見た	- 🔺					
2017-02-03 11:40	2017-02-03 11:53	ウェッジウッド カトラリ	カートに入れた	-					
2017-02-03 11:42	2017-02-03 11:53	花1	商品詳細を見た	-					
2017-02-03 11:42	2017-02-03 11:53	花1	カートに入れた	-					
2017-02-03 11:42	2017-02-03 11:53	ウェッジウッド カトラリ	カートに入れた	-					
2017-02-03 11:49	2017-02-03 11:53	花1	購入						
2017-02-03 11:49	2017-02-03 11:53	ウェッジウッド カトラリ	購入	-					
2017-02-03 11:53	2017-02-03 11:53	画像③	商品詳細を見た	0					
2017-02-06 01:50	2017-02-06 01:52	みかん(販売期間設定・ク	商品詳細を見た	-					
2017-02-06 01:52	2017-02-06 01:52	みかん(販売期間設定・ク	商品詳細を見た	0					
2017-02-06 01:52	2017-02-06 01:52	商品番号0915	商品詳細を見た	-					
2017-02-06 01:52	2017-02-06 01:52	商品番号0915	カートに入れた	0					

行動日時:アクセスを行った日時

最終行動日時:会員が離脱する前に最後にアクセスしたショップ内のアクセス日時

行動商品:対象の商品

行動タイプ:商品詳細を見た、カートに入れた、お気に入りに入れた、お気に入りから削除した、カートから削除した、購入の6タイプが表示されます。

行動状態:各商品のアクセスタイプで一番優先度の高いものに"O"が表示されます。アクセスタイプの優先度は 下記の通りとなります。購入が行われることにより行動状態の優先度はリセットされます。



3. メールの作成方法

カゴ離脱メールの送信条件の設定は自動メールと同じ画面から行えます。

メール配信 > 自動メール > メール配信設定一覧 を押下すると設定一覧画面がポップアップします。

XITV-Lah	ユーザー: 管理者	日付:2017-2-16 ① ログアウト						
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	△顧客管理	集計/分析 LTV向上分析 🗇 各種設定						
自動メール 手動メール 顧客グループ DMラベル印刷 効果測定 カゴ離脱通数制限								
企業:	送信日: 20170216 📰 ~	20170216 🖩 配信リストダウンロード 🛓 🔺						
店舗: 〇 1 2017	0	0						
	2017 ジ 2017 小水木全十 日日小水木全	+						
1234567	1 2 3 4 1 2 3							
8 9 10 11 12 13 14 5 6	7 8 9 10 11 5 6 7 8 9 10	11 メール配信 『						
15 16 17 18 19 20 21 12 13	3 14 15 16 17 18 12 13 14 15 16 17	18 設定一覧						
22 23 24 25 26 27 28 19 20) 21 22 23 24 25 19 20 21 22 23 24	25						
29 30 31 26 27	7 28 26 27 28 29 30 31							
	2017年2月16日 の送信リスト							
	お客様	メモ 種類						

設定一覧下部の新規作成ボタンまたはコピー作成ボタンで作成画面を開きます。

設定一員	設定一覧									
絞り込み条件										
ID ▼	種類	送信日	送信時間	累計購入回数	指定商品購 入回数	商品	送信対象	XE	編集	削除
8	カートに入	当日	5時後	-		-	PC		編集	削除
7	商品詳細を	当日	0時15分後	-		イニシャル入り カップ	PC		編集	削除
6	カートに入	当日	0時20分後	-			PC		編集	削除
5	商品詳細を	当日	0時15分後	-		-	PC		編集	削除
4	発送のお知	1日経過	9:00	-		いらない商品	PC		編集	削除
3	発送のお知	1日経過	9:00	-		テスト商品	携帯・PC・ス		編集	削除
2	フォロー	7日経過	停止	10~10		-	PC		編集	削除
1	誕生日	当日	11:00	-		-	携帯・PC・ス	×E	編集	削除
						詳細設定	サコピー作成	ゴ 新規作	ž 🔇 1	క్ర

種類のプルダウンから発信条件を選択してください。

カゴ離脱メールの種類は「お気に入りに入れた」、「カートに入れた」、「商品詳細を見た」の3種類となっております。

メール登録				×
				·
種類		▼選択して下さい ▼	XE	
	日付条件	フォロー		
統われみ冬生		お気に入りに入れた		
(サンプル集)	履歴条件	カートに入れた		
		商品詳細を見た		
	属性条件			
送信時間		[停止 ▼]		
	🗌 クリック率	□ 開封率 *テキストメールの場合	る、開封率が選択できません。	
	携帯	PC	スマホ	レコメ 挿入機能

選択を行うと詳細条件の設定項目が表示されます。

種類	カートに入れた 🛛 🔻	XE	
	配信条件		
	条件①: ④ 全履歴の	○ 指定商品履歴の	商品選択
絞り込み条件 [サンプル集]	条件②: ④ アクセス時間から	○ サイト内最終アクセス時間から	
	条件③: ④ 当日 時間	00分 ▼ 後に配信	
	○ 日後	09:00 ▼ 時に配信	
	当日の場合、最短15分、最長12時間まで設定可能で	す。	
	□ クリック率 □ 開封率 ※テキストメー	・ルの場合、開封率が選択できません。	

設定できる条件は3つに分かれており、

条件①で送信対象の商品条件の指定を

条件②では送信時間のカウント開始時間の条件を

条件③では送信時間の設定を行えます。当日配信は 15 分後からの設定が可能です。

・メール作成方法

メール本文の作成は通常のメール機能と同様になります。

	🗌 クリック率 🛛	■ 開封率 ※テキス	、トメールの場合、開封	率が選択でき	ません。		
	携帯	PC		スマ	7木	レコメ	挿入機能
件名				携	帯&PC に本文反	映	
		(^-^)	キスト HTML	Free HTI	ML		
本文 <u>[サンプル集]</u>				名前挿2 絵文字 *変換されな 画像挿入:	を変換する い絵文字は直接[# * GIF形式の画 参照	絵文字]から選択し 像を表示できます アップロー	してくださし 「。 ド
	プレビュー	シンプルメールに反映	シンプルメール表示]			
テスト送信先			ĽŽ)画像添付型	○ 画像読み込み	型



カゴ離脱メールをお申込されているお客様はキャリ ア選択の右側にレコメンドボタンが表示されます。 ボタンを押下すると「お気に入りに入れた」「カート に入れた」「商品詳細を見た」のボタンが表示されま す。

レコメンドオプションをご契約のお客様は通常のレ コメンドボタンの下に追加で表示されます。 各ボタンを押すとメールに表示する商品数や価格の表示有無を選択することができます。

テンプレート集	×
種類: \odot $\stackrel{>>}{=}$ $\stackrel{>>}{3}$ 商品 \odot $\stackrel{>>}{=}$ $\stackrel{>>}{4}$ 商品 \odot $\stackrel{=}{=}$ $\stackrel{>>}{5}$ 商品	
使用する	

・価格変動メール

お客様が、カートに入れた商品やお気に入り・閲覧した商品に、

価格の変動があった場合に、自動メールを配信する事が可能となります。

※「商品マスタ情報を(価格・在庫情報)連携しているカートのみ」ご利用可能な機能となります。

種類	商品値下げお知らせ メモ 本文をテンプレートに保存
	送信元名称 kiboのAI 対象顧客の行動履歴が以下の場合
絞り込み条件 [<u>サンプル集]</u>	 ✓ カートに入れた □ 閲覧した □ お気に入りに入れた 商品選択
	値下げ条件
	 ● 価格が 3000 円以下になった場合
	前日比価格が 500円 あるいは 10%以上の下げた場合

価格変動のお知らせは、お客様がカートに入れた、閲覧した、お気に入りに入れた商品が

値下げした場合にお知らせメールを送ることが出来る機能となっております。

「商品値下げお知らせ」をプルダウンで選択し、どの行動履歴に該当する商品を対象とするか選択します。 (すべて選ぶことも可能です。)

次に値下げ条件を設定します。該当商品の価格が〇〇円以下になった場合、

または前日に比べ〇〇円 orO%以上値下げした場合、のいずれかを選択し条件を入力します。

価格変動は毎日深夜自動連携時の商品価格が前日連携時と比較して値下げされているかどうかで判断を行います。 その為、値下げ当日には配信が行えず、値下げした翌日の指定時間に一斉配信を行います。

上記の画像を例とするのであればお客様がカートに入れた商品の価格を 3000 円以下に値下げした翌日に 該当顧客に値下げのお知らせメールが一斉配信されます。

商品選択で特定の商品に対してのみ配信することも可能です。

	🗌 クリック率	□ 開封率	※テキストメールの)場合、開封率	が計測できません。		
PC		スマホ	携帯		LINE		ンド 挿入機能
件名					携帯&スマホ	に本文反映	値下げ商品を挿入
	, , , , , , , , , , , , , , , ,	Free HTML	(^-^)				
				2	前挿入		
テンプレ-ト集			×				
種類: 💽 📃	シンプル 3商品	シンプル 4商品	シンプル 5商品				
□ 商品価 ⁾ ※挿入:	格を表示しません。 された商品価格が税込	金額か、必ずテスト配付	言にてご確認ください。				
	使	用する					

メール作成時には「値下げ商品を挿入」ボタンから本文内指定箇所にタグを挿入することで、 お客様がカートに入れた等+値下げした商品の情報を自動で表示することが可能です。

メール内に表示する商品数や価格の表示有無を表示される POP アップ内で選択してください。

・在庫変動メール

お客様が、カートに入れた商品やお気に入り・閲覧した商品に、

在庫数の変動があった場合に、自動メールを配信する事が可能となります。

※「商品マスタ情報を(価格・在庫情報)連携しているカートのみ」ご利用可能な機能となります。

種類	在庫変動お知らせ メモ 本文をテンプレートに保存
絞り込み条件 [サンブル集]	送信元名称 kiboのAI 対象顧客の行動履歴が以下の場合
	 ✓ カートに入れた □ 閲覧した □ お気に入りに入れた 商品を指定 商品選択
	在庫変動条件
	 ・ 在庫切れから 1
	○ 在庫数が 1以下になった場合

在庫変動お知らせをプルダウンで選択し、どの行動履歴に対して送信するかをチェックします。 (すべて選ぶことも可能です。)

次に在庫変動条件を設定します。該当商品の在庫数が在庫切れ状態から〇個以上になった場合、 または在庫数が〇個以下になった場合、を条件として選択設定します。 ※在庫数が0になった場合に自動送信を行うことはできません。

在庫変動メールは毎日深夜自動連携時の商品在庫が前日連携時と比較して変動した際に配信対象となります。 そのため、在庫が変動した際に即時メールを送ることはできず、翌日の指定時間に一斉配信を行います。

上記の画像を例とすればお客様がカートに入れた商品の在庫数が在庫切れから1個以上に復活し、深夜の 日次連携時まで在庫切れしなかった場合に自動メールが配信されます。また、深夜のデータ連携からメール 配信までの在庫数の変動も考慮しておりませんので、メール配信時には在庫切れになっている可能性がある ことはご留意ください。

	🗌 クリック率	□ 開封率	※テキストメ	ールの場合、	開封率が計測できません。		
PC		スマホ	携帯		LINE	レコメンド	挿入機能
件名					携帯&スマホに	本文反映 在	庫変動商品挿入
	7 7 7	Free HTML	(^-^)		名前挿入		
テンプレ-ト集	シンプル 🔿 💻	シンプル	>ンプル				
/ ^{推預:} ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	3商品 ○ ■ を表示しません。 れた商品価格が税込金額	■ 4商品 ○	5 商品 ご確認ください。				
	使用す	50					

メール作成時には「在庫変動商品を挿入」ボタンからタグを本文指定箇所に挿入し、 お客様がカートに入れた等+在庫変動があった商品情報を自動で表示することが可能です。 メール内に表示する商品数や価格の表示有無を表示される POP アップ内で選択してください。

※在庫変動メールは商品在庫情報を連携取得しているカートシステムでのみご利用が可能です。 在庫情報を連携しているカートでも正確な在庫数データを保持していない場合もございます。 (在庫有り、無しの情報のみ連携している場合は、在庫が1以上に復活したという設定で在庫 復活のみ配信を行うことが可能です。)

4. カゴ離脱メールの送信通数制限

カゴ離脱メールは1日当たりの送信数、1週間当たりの送信数、1か月あたりの送信数の上限を設定することが できます。

メール配信 > カゴ離脱通数制限 の画面より

それぞれの配信上限を入力した後に登録ボタンを押してください。 カゴ離脱メールは3項目全ての条件が満たされないと、送信はされません。

例:

1通/1日、7通/1週間、10通/1か月の条件が設定されている場合、

当月の前日までに既に 10 通送っている場合は、本日からは月の上限がリセットされるまで送信されることはありません。

※価格変動、在庫変動メールはカゴ離脱通数制限の対象外となります。