



操作マニュアル 顧客管理

1. 顧客の検索	…3
2-1. 検索条件(属性検索)	…4
2-2. 検索条件 (①最新購入情報RFM分析)	…5
2-3. 検索条件 (②期間設定)	…6
2-4. 検索条件(手動・手動シナリオ(一通目のみ)・曜日日時送信履歴)	…7
2-5. 検索条件(自動・自動シナリオ(手動シナリオの2通目以降含む) 送信履歴)	…8
3. 新規顧客の手動登録	…9
4. 購入履歴の手動登録	…10
5. 対応履歴	…11

1.顧客の検索

① 顧客管理

② 検索条件を設定して下さい。

③ 検索ボタンをクリックして下さい。

④ リセット

顧客管理→検索メニューでは、LTV-Labで保持する顧客データを任意の条件により絞りこむことが可能です。条件ごとの顧客の人数や、リストのダウンロードにご活用ください。

①顧客管理> 検索画面を表示させて下さい。

②検索条件を設定して下さい。
(詳細は次ページ以降でご説明いたします。)

③検索ボタンをクリックして下さい。
※検索条件を設定せず検索ボタンをクリックすると、全顧客情報が抽出されます。

④入力した検索条件をクリアします。

2-1. 検索条件(属性検索)

属性検索

最新購入店舗: ▼ 選択して下さい

① フリガナ:

名前:

② 会員番号範囲: ~

会員番号任意:

③ 性別: 女性 男性 不明

誕生日: 月 日 ~ 月 日

年齢: ~

LINE配信設定: 連携済 未連携

送信拒否 テスト配信対象

④ LINE配信状態: 通常 アドレスエラー

配信経路: PC 携帯

スマホ LINE

送信許可: 携帯 PC 送信拒否

送信状態: 通常 アドレスエラー

スマホ区分: スマホ スマホ以外

DM配信: DM許可 DM拒否 テスト配信対象

属性グループ検索▼

⑥ 会員ステータス

[未選択] プラチナ

職業

[未選択] 会社員

HTMLメール受信可否

[未選択] YES NO

地域

[未選択] 神奈川

配信対象

[未選択] 対象

レビュー

[未選択] レビュー記載した

備考&ポイント検索▼

⑦ FAX番号:

追加属性項目

1:

2:

3:

4:

保有ポイント:

有効ポイント:

ポイント有効期限:

特別ポイント

最短有効期限: ~

最終ログイン日時: ~

レビュー:

ポイント検索

有効期限: ~

ポイント数: ~

携帯メール:

⑤ Eメール:

携帯電話番号: - -

自宅電話番号: - -

郵便番号: -

住所:

顧客区分: 登録サイト 新規 リピーター

退会

登録経路: 登録フォーム その他

在籍日数: ~

顧客の属性情報を条件として検索します。

① 姓名、フリガナ検索

検索対象の顧客姓名、フリガナで検索します。

② 会員番号検索

1~100のような範囲指定及び特定の会員番号にて検索します。

③ 性別、生年月日、年齢で検索します。

④ メール、LINE、DMの送信可否で検索を行います。

アドレスエラー = 累計3回以上該当アドレスへの配信がエラーとなった際に付与されます。

⑤ メールアドレス、電話番号検索

特定のメールアドレス、電話番号にて検索します。

⑥ 属性グループ検索

連携先のカートごとに連携している属性情報を選択検索します。
未選択 = どの選択肢にも該当しない顧客を対象とします。

⑦ 備考&ポイント検索

連携先のカートごとに連携している顧客備考やポイント情報で検索します。

2-2.検索条件 (①最新購入情報RFM分析)

登録済検索条件: ▼選択して下さい

最新購入情報: RFM分析

① 店舗: ▼選択して下さい

② 初回購入日: [] [] ~ [] []

③ 最新購入日: [] [] ~ [] []

④ 最新発送日: [] [] ~ [] []

⑤ 累計購入回数: [] ~ []

⑥ 累計売上: [] ~ []

⑦ 最新の受注コード: [] ~ []

初回の購入商品を指定: [商品選択]

⑨ 最新の購入商品を指定: [商品選択]

最新の購入商品備考: []

⑧ 最新の履歴グループを指定: [選択]

過去の購入商品を指定: [商品選択] 購入回数: [] ~ []

⑨ ※過去の購入商品を指定: [商品選択] 購入回数: [] ~ []

過去の購入商品を指定: [商品選択] 購入回数: [] ~ []

※指定商品を購入していない顧客を検索したい場合は購入回数に「0」～「0」を入力してください。

最新購入日、最新発送日、初回購入日、購入商品をもとに検索を行います。最新、初回に該当しない購入履歴を条件とする場合は次ページの期間設定で指定します。

- ① 検索対象とする購入店舗を選択します。
※購入商品を指定する場合選択必須です
- ② 初回購入日を日付範囲で条件とします。
- ③ 最新購入日を日付範囲で条件とします。
- ④ 最新発送日を日付範囲で条件とします。
- ⑤ 貴社全店での累計購入回数を条件とします。
※累計購入回数1回～1回 = 初回購入後、2回目の購入がない顧客
0回～0回 = 貴社で一度も購入がない顧客が対象となります。
- ⑥ 貴社全店での累計購入金額を条件とします。
- ⑦ 最新購入時の受注コードを条件とします。
- ⑧ 連携先カートごとに連携している受注属性情報を条件とします。
- ⑨ 指定商品の購入有無を条件とします。
 - ・1行内で複数商品を指定した場合、指定した商品群のいずれかを累計〇回購入したという条件となります。(OR検索)
 - ・2行(3行)にわたり別商品を指定した場合、各行で設定した商品群を両方購入したという条件となります。(AND検索)

2-3.検索条件（②期間設定）

期間設定 ▼

① 店舗: ▼ 選択して下さい

② 購入日: ~

③ 発送日: ~

④ 購入回数: ~

⑤ 売上: ~

⑥ 受注コード: ~

⑦ メディア:

⑧ 商品を指定:

指定期間の商品備考:

⑨ 指定期間内の履歴グループを指定:

⑩ 指定期間内の購入商品を指定: 購入回数: ~

指定期間内の購入商品を指定: 購入回数: ~

指定期間内の購入商品を指定: 購入回数: ~

※指定商品を購入していない顧客を検索したい場合は購入回数に「0」～「0」を入力してください。

特定期間の購入履歴を条件として検索を行います。

① 検索対象とする購入店舗を選択します。
※購入商品を指定する場合選択必須です

② 購入日を日付範囲で条件とします。

③ 発送日を日付範囲で条件とします。

④ ②で指定した期間内での購入回数を条件とします。

⑤ ②で指定した期間内での購入金額を条件とします。

⑥ ②で指定した期間内での受注コードを条件とします。

⑦ 購入メディアを条件とします。

※GA連携等、メディア情報を連携している必要があります。

⑧ ②で指定した期間内での特定商品の購入有無を条件とします。

⑨ 連携先カートごとに連携している受注属性情報を条件とします。

⑩ ②で指定した期間内での特定商品の購入有無を購入回数を指定して条件とします。

・1行内で複数商品を指定した場合、指定した商品群のいずれかを累計〇回購入したという条件となります。（OR検索）

・2行（3行）にわたり別商品を指定した場合、各行で設定した商品群を両方購入したという条件となります。（AND検索）

2-4.検索条件(手動・手動シナリオ(一通目のみ)・曜日日時送信履歴)

①手動・手動シナリオ(1通目のみ)・曜日日時送信履歴▼

送信履歴を対象にする:

③ 送信履歴を除外する:

クリック履歴を対象にする:

④ クリック履歴を除外する:

開封履歴を対象にする:

⑤ 開封履歴を除外する:

QR読込履歴を対象にする:

⑥ QR読込履歴を除外する:

履歴選択

履歴選択

履歴選択

履歴選択

履歴選択

履歴選択

履歴選択

履歴選択

特定の手動、曜日・日時指定メール等送信結果を条件として顧客を検索します。

①「手動・手動シナリオの一通目・曜日日時送信履歴」をクリックします。

②「履歴選択」にて対象としたいメールを検索選択します。メールの件名や送信日で絞込が可能です。

※手動シナリオは1通目のみ手動メール扱いとなり、こちらの機能で選択可能です。2通目以降は自動メール扱いとなり、次頁に参照の機能で選択が必要となります。

③送信履歴を対象にする→②で選択したメールを送信した顧客
送信履歴を除外する→②で選択したメールを送信していない顧客

④クリック履歴を対象にする→②で選択したメールをクリックした顧客
クリック履歴を除外する→②で選択したメールを未クリックの顧客

⑤開封履歴を対象にする→②で選択したメールを開封した顧客
開封履歴を除外する→②で選択したメールを未開封の顧客

⑥QR読込履歴を対象にする→DMのQRを読み込んだ顧客
QR読込履歴を除外する→DMのQRを読み込んでいない顧客
※別途DM配信オプションを利用している必要があります。

②

メール件名: 検索

送信日時: ~

手動 曜日日時配信 手動シナリオ
※手動シナリオの2通目以降は自動送信履歴で検索して下さい

全ページ選択

<input type="checkbox"/>	配信	ID	送信元	メール件名	送信日時	送信件数	送信対象
<input type="checkbox"/>	手動		本部	LINEテスト	2022-08-03 12:30	2	PC
<input type="checkbox"/>	手動		本部	テスト	2022-08-02 15:30	1	PC
<input type="checkbox"/>	手動		本部	テスト	2022-07-28 15:40	1	PC
<input type="checkbox"/>	手動		本部	テスト2	2022-07-21 12:40	1	PC
<input checked="" type="checkbox"/>	手動		本部	テスト	2022-07-21 12:40	1	PC
<input type="checkbox"/>	手動		本部	テスト3	2022-06-10 10:40	1	PC
<input type="checkbox"/>	手動		本部	テスト2	2022-06-10 10:30	1	PC
<input type="checkbox"/>	手動		本部	テスト	2022-06-10 10:00	1	PC

ANDを選択した場合、最大3つまで選択可能です。 AND OR

選択 もどる

2-5.検索条件(自動・自動シナリオ・手動シナリオの2通目以降送信履歴)

特定の自動、自動シナリオメール等送信結果を条件として顧客を検索します。送信期間による絞込も可能です。

①「自動・自動シナリオ（手動シナリオの2通目以降を含む）」をクリックします。

②「履歴選択」にて対象としたいメールを検索選択します。自動メールのIDやメール種類で絞込が可能です。

※手動シナリオは2通目以降のみ自動メール扱いとなります。1通目は手動メール扱いとなり、前頁に参照の機能で選択が必要です。またシナリオのメールIDは頭にSをつけて検索します。

③検索対象（除外）とする該当メールの送信（開封、クリック）期間を指定します。

④送信履歴を対象にする→②で選択したメールを送信した顧客
送信履歴を除外する→②で選択したメールを送信していない顧客

⑤クリック履歴を対象にする→②で選択したメールをクリックした顧客
クリック履歴を除外する→②で選択したメールを未クリックの顧客

⑥開封履歴を対象にする→②で選択したメールを開封した顧客
開封履歴を除外する→②で選択したメールを未開封の顧客

⑦QR読込履歴を対象にする→DMのQRを読み込んだ顧客
QR読込履歴を除外する→DMのQRを読み込んでいない顧客

① 自動・自動シナリオ（手動シナリオの2通目以降を含む）送信履歴▼

送信履歴を対象にする: ② 履歴選択

対象にする送信履歴期間: ③ [] ~ []

④ 送信履歴を除外する: 履歴選択

除外する送信履歴期間: [] ~ []

クリック履歴を対象にする: 履歴選択

対象にするクリック履歴期間: ⑤ [] ~ []

クリック履歴を除外する: 履歴選択

除外するクリック履歴期間: [] ~ []

開封履歴を対象にする: 履歴選択

対象⑥する開封履歴期間: [] ~ []

開封履歴を除外する: 履歴選択

除外

QR読込

対象にする

QR読込

除外する

⑦

②

店舗: 100: test店舗

自動メールID: S1

自動メール種類: ▼選択して下さい

送信時間: ▼選択して下さい

自動 自動シナリオ

※手動シナリオの2通目以降のメールを検索するには、自動シナリオにチェックを入れて下さい

全ページ選択

	配信	ID	種類	絞り込み条件				送信対象	
				送信日	送信時間	累計購入回数	指定商品購入回数		商品
<input type="checkbox"/>	自動シナリオ	S1	フォロー	3日経過	9:00	-	-	商品	PC

3.新規顧客の手動登録

顧客データを手動で登録する機能となります。

- ①顧客管理> 登録画面をクリックします。
- ②必要事項を登録します。

登録「店舗」の選択と、「姓名」の入力は必須となります。
・「会員番号」 会員番号がない場合は自動で発番されます。
・「送信許可」 “携帯” “PC” “送信拒否”のいずれかを選択して下さい。
※送信拒否の場合はメールの送信が出来ません。
・「メールアドレス」 携帯アドレス又はPCアドレスを入力後、
スマホの場合は各アドレス後方の チェックボックスにチェックを行います。

③登録を完了する場合は「確認」をクリックします。

④購入履歴を登録する場合は「購入履歴登録」をクリックします。
※詳細は次頁をご参照ください。

カートと自動連携している場合、原則LTV-Labに連携する会員番号はカートの会員番号とイコールになります。
(一部連携を除く)
手動で会員を追加する場合はLabの会員番号とカートの会員番号が重複しないようご注意ください。

① 登録

② 必須項目

③ 確認

④ 購入履歴登録

4.購入履歴の手動登録

The screenshot shows the LTV-X manual registration interface. It includes a top navigation bar with tabs for '顧客管理', '配信管理', 'サイト施策', '集計/分析', 'LTV向上分析', and '各種設定'. Below this is a search and registration area with buttons for '検索', '登録', and 'インポート機能'. The main form is divided into '属性情報' (Attribute Information) and '購入履歴' (Purchase History). The '属性情報' section has fields for name, gender, birth date, and address. The '購入履歴' section includes a store selection dropdown (5790 kiboのテスト), purchase and shipping date/time pickers, a table of items (currently showing 'インコ' with quantity 1), a '商品選択' (4) section with '売上' (0) and '割引' (0) fields (5), and a '請求金額' (0) field. At the bottom, there is a 'メディア' selection, a '履歴メモ' text area, and a '集計対象' checkbox which is checked. A '登録' button (6) is at the bottom right.

購入履歴データを手動で登録する機能となります。

①履歴アンケートが設定されている場合は、ラジオボタンを選択します。

②プルダウンより購入店舗を選択します。

③プルダウンより購入日時、発送日時を選択します。

④商品選択より商品を選択して下さい。必要に応じて、商品備考、商品数を入力します。

⑤請求金額は自動反映となりますが、割引などがある場合は、手動で入力します。

※割引は「売上－請求金額」として自動算出されます。

⑥登録ボタンをクリックして完了です。

※「集計対象」のチェックを外すと、集計・来店回数に含まれません。

5. 対応履歴

企業: マニュアル作成... ユーザー: kibo_cf PW変更

顧客管理 配信管理 サイト施策 集計

検索① 登録 インポート機能 顧客情報

最新購入店舗: 店舗1 最新メール送信日:

属性情報 購入履歴 メール送信履歴 行動履歴 ① 対応履歴

記入日: 20220828 ~ 20220928 検索 ② 新規追加

登録日時	対応内容	担当者	③ 編集	④ 削除
2022-09-18 19:50	対応中	テスト	編集	削除
2022-09-10 19:50	対応済み	テスト	編集	削除

顧客ごとの対応履歴を登録することができる機能となります。

①顧客管理> 検索> 顧客を選択> 対応履歴をクリックします。

②新規追加で該当顧客に対して新しい対応履歴を作成できます。
担当者、対応日時、対応内容を登録します。

③登録した対応履歴の編集を行います。

④登録した対応履歴を削除します。

⑤対応履歴の登録機関を指定して「検索」ボタンをクリック
すると期間中に登録した対応履歴が表示されます。

対応履歴登録

担当者: LTV-X ②

記入日時: 2022年 09月 28日 18時 00分

対応内容: 対応済み。|

登録 もどる