

様



YEBISU 顧客管理システム 提案書



株式会社 アイティ インペル

顧客管理の機能について



顧客対応を変更



今後は電話オペレータ(営業)が受注を受けそのままオペレータが受注入力を行いたい。



受付&受注入力



商品発送

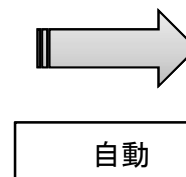
現在紙ベースの顧客管理をシステム化



【提案・改善】

今後は顧客管理システムで定期管理を行い当日定期発送分を自動で出力が可能にする。

日付	氏名	金額	備考	日付
2014/12	佐藤	5000	毎月定額	2015/06/10
2014/04	山田	5000	毎月定額	2015/06/10



自動



定期
受注入力

顧客情報の管理を強化



【提案・改善】

今後は1顧客＝複数電話で管理を行うため1顧客を複数の電話番号で検索が可能。

伝票種別コード	顧客名	住所	発注先	広告	商品名	個数	金額	配達方法	発注日	出荷予定日
通常	0952-26-8311 佐賀 太郎	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康テープ1個	1	6,900	ヤマト	2015/04/01	2015/04/03
定期	2014/12/10 北田 君子	宮崎県宮崎市乙3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/03/08
定期	2014/12/10 佐田 浩二	東京都新宿区住赤坂町2-3			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/02/08
定期	2014/12/10 小村 信二	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/01/08
定期	2014/12/10 佐野 小枝子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2014/12/10
通常	2013/10/10 小城 直子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康サポートテープ2個	2	6,900	ヤマト	2013/10/10	2013/10/15



固定電話でも「佐賀太郎」は検索ができる



携帯電話でも「佐賀太郎」は検索ができる

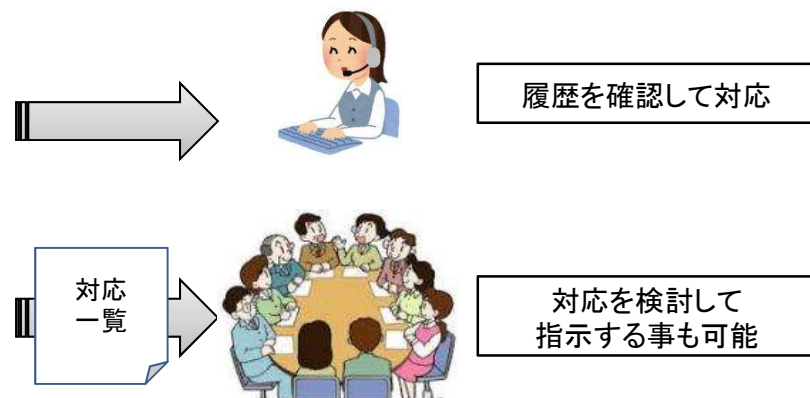
顧客情報の管理を強化



【提案・改善】

顧客に対する対応「電話対応、クレーム対応、営業等」を時系列で管理します。
対応状況が簡単に確認でき過去の対応状況を元にどのように対応するか判断できます。
また当日のすべての顧客に対する対応状況を一覧表示できるのでリーダーが確認して後日の対応方法を検討する事ができます。

伝票種別	コード	顧客名	住所	電話番号	広告	商品名	個数	金額	決済方法	発注日	出荷予定日
通常	0952-26-6311	佐賀 太郎	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康テープ1個	1	6,900	ヤマト	2015/04/01	2015/04/09
定期	2014/12/10	北田 君子	宮崎県宮崎市乙3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/03/09
定期	2014/12/10	佐田 浩二	東京都新宿区住吉緑町2-3			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/02/08
定期	2014/12/10	小村 信二	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/01/08
定期	2014/12/10	佐野 小枝子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2014/12/10
通常	2013/10/10	小坂 直子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康サポートテープ2個	2	6,900	ヤマト	2013/10/10	2013/10/15



顧客へのアクションを売上別等で確認できます

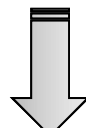


【提案】

顧客に対する売上が確定するまでのアクション「電話営業、DM、メールマガジン等」を時系列で集計します。どのようにして成約できたかの確認ができるので顧客に対する営業方法等の検討材料として利用できます。

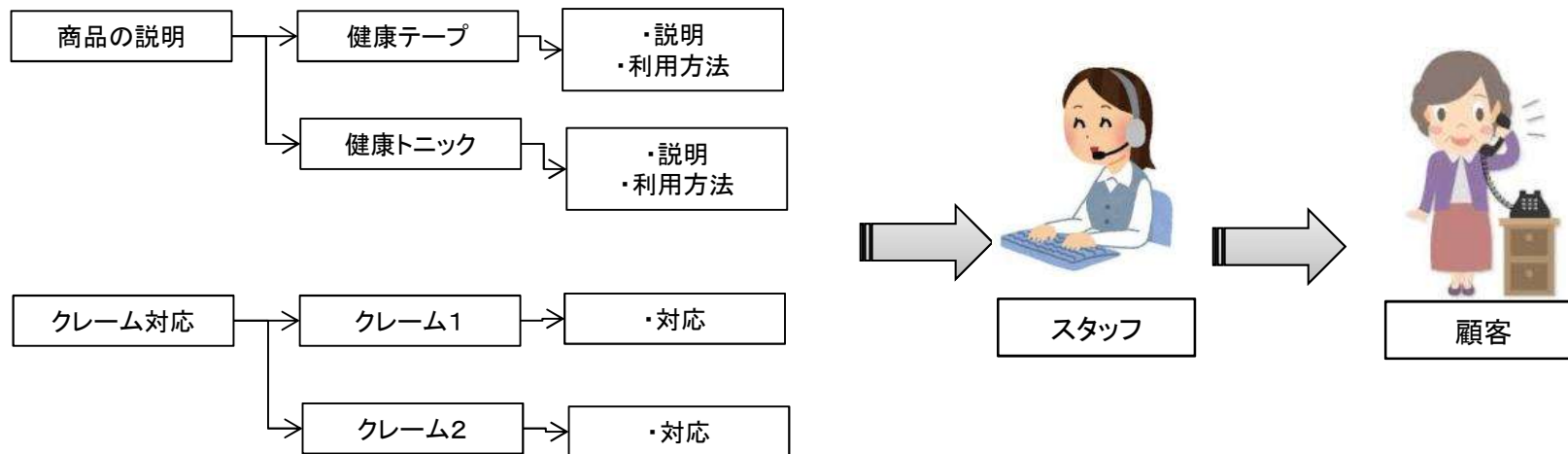
伝票種別コード	顧客名	住所	発送先	広告	商品名	個数	金額	配送方法	受注日	出荷予定日
通常	0952-26-8311 佐賀 太郎	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康テープ1個	1	5,800	ヤマト	2015/04/01	2015/04/03
定期	2014/12/10 北田 君子	宮崎県宮崎市乙3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/03/08
定期	2014/12/10 佐田 浩二	東京都新宿区佐赤絵町2-3			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/02/08
定期	2014/12/10 小村 信二	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/01/08
定期	2014/12/10 佐野 小枝子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康トニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2014/12/10
通常	2013/10/10 小城 直子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康サポートテープ2個	2	6,900	ヤマト	2013/10/10	2013/10/15

アクション
履歴一覧



【提案】

顧客に対する対応内容(商品説明、クレーム対応等)をデータ化します。
新しいスタッフが増えても顧客に対する基本的な対応方法がマニュアル化できます。
スタッフは画面で検索を行いながら対応ができます。



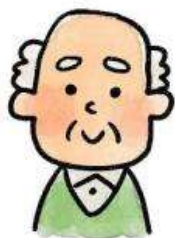
顧客のランク付け



【提案】

顧客の購入回数、購入頻度等を元にランク付けができます。ランク付けによってサービスやDM発送頻度の検討に利用できます。

ランクは顧客モニタへ表示しますので電話応対でも確認できます。



・購入回数10回
・最終購入日2014年04月10日

ランク
ゴールド



・購入回数7回
・最終購入日2015年04月10日

ランク
プラチナ

ランクは顧客モニタへ表示しますので電話応対でも確認できます。

顧客モニタ					
お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611	年齢	99
顧客名	佐賀 太郎		090-9999-9999	性別	男性
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ		
顧客詳細	対応履歴	AC履歴	定期情報	購入履歴	受注入力
電話番号	0952-32-6611				

顧客情報で特に注意する内容「アラート」の表示



【提案】

顧客の情報で特に注意する事や、他のスタッフが対応した場合に注意してほしい情報を「アラート」として管理表示ができます。

また持病を持ってあるお客様はカルテとして管理表示ができます。

号	0952-32-6611	年齢	99	誕生月	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
	090-9999-9999					カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある
	090-9999-9999	性別	男性				
	プラチナ						
期情報	購入履歴	受注入力	受注一覧				
		性別					
		生年月日		年	月	日	
		DM				<input type="checkbox"/> 必要	
		メールアドレス				sagataro@saganet.jp saga_ta@docomo.ne.jp	

長期放置している顧客の確認



【提案】

顧客の対してなにかしらのアクション(電話、DM等、受注、対応)が長期ない場合に放置状態情報として確認する事ができます。

長期放置顧客一覧

開始日付 2010年01月01日 アクション区分 未指定 放置日数 30 日以上 検索

伝票種別	コード	住所	発送先	最終受注日	最終受注商品名	個数	金額	最終アクション日	放置日数	最終アクション内容
佐賀 太郎	0952-26-8999	佐賀県佐賀市鍋島3-2		2015/04/01	健康テープ1個	1	5,800	2015/04/03	20	電話
北田 君子	0952-26-8999	宮崎県宮崎市乙3-2		2014/12/10	健康トニック1個	1	6,900	2015/03/08	10	問合せ
佐田 浩二	0952-26-8999	東京都新宿区佐赤絵町2-3		2014/12/10	健康トニック1個	1	6,900	2015/02/08	11	DM
小村 信二	0952-26-8999	佐賀県佐賀市鍋島3-2		2014/12/10	健康トニック1個	1	6,900	2015/01/08	25	電話
佐野 小枝子	0952-26-5555	佐賀県佐賀市鍋島3-2		2014/12/10	健康トニック1個	1	6,900	2014/12/10	90	受注
小城 直子	0952-26-8999	佐賀県佐賀市鍋島3-2		2013/10/10	健康サポートテープ2個	2	6,900	2013/10/15	35	受注

最終アクション日からの放置日数や最終アクション内容を確認できます

メールマガジン等の管理



【提案】

郵送等のDMのみではなくメールによるアプローチを可能にします。

メールの内容を自由に作成できメール送信日時を指定すればその時間に希望者にメールマガジンを送付します。

誰にどのようなメールを送付したかをアクションとして管理します。それに対する反応があったかどうかやサポートの可能です。

入力確認

タイトル	新商品の発売記念キャンペーンの案内
本文	いつも利用して頂きありがとうございます。

指定した日時に
自動発送

どのようなメールを誰に送付したかをシステム上でアクションとして管理
それに対する顧客の反応を管理できます。

画面イメージ



顧客モニタ 基本情報



顧客の電話番号、氏名で検索して関連する情報を表示します。

顧客モニタ

電話番号、顧客名で検索

アラート、ランク等の表示

お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611 090-9999-9999 090-9999-9999	年齢	99	誕生月	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
顧客名	佐賀 太郎			性別	男性			カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ						

顧客詳細 | 対応履歴 | AC履歴 | 定期情報 | 購入履歴 | 受注入力 | 受注一覧

電話番号

0952-32-6611
090-9999-9999
090-9999-9999

顧客名

顧客名かな

郵便番号

県名

市町村名

番地

マンション、ビル

会社部署名1

会社部署名2

生年月日

年 月 日

DM

必要

メールアドレス

sagataro@saganet.jp
saga_ta@docomo.ne.jp

概要

顧客の詳細情報を表示

F1 登録 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10

顧客モニタ 対応履歴



対応履歴を一覧表示します。いつどのような対応したかが時系列で確認することができます。

顧客モニタ

お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611	年齢	99	誕生月	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
顧客名	佐賀 太郎		090-9999-9999					カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ						

顧客詳細 対応履歴 AC履歴 定期情報 購入履歴 受注入力 受注一覧

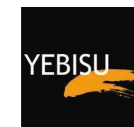
対応日 2015年01月01日 ~ 2015年05月31日 区分 すべて 検索

対応日	区分	種別	対応者	内容	対応
2015/05/01	問合せ	電話	古賀 雅美	商品についての使用方法の問合せ	使用方法を回答
2015/04/25	クレーム	電話	古賀 雅美	送付されてきた商品に説明書が入っていなかった	商品の説明書を郵送することを伝え、配送の手配を行った
2015/03/20	定期変更	電話	古賀 雅美	定期購入の購入間隔を毎月から2ヶ月へ変更できないか	定期購入の送付間隔を毎月から2ヶ月へ変更
2015/02/25	基本変更	電話	古賀 雅美	住所の番地を変更依頼があった	住所の番地を変更

F1 登録 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10

対応内容を時系列で表示

顧客モニタ アクション履歴



顧客に対するアクション履歴を一覧表示します。

いつどのようなアクションを起こしたかが時系列で確認することができます。

顧客モニタ

お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611	年齢	99	誕生月	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
顧客名	佐賀 太郎		090-9999-9999	性別	男性			カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ						

顧客詳細 | 対応履歴 | AC履歴 | 定期情報 | 購入履歴 | 受注入力 | 受注一覧

対応日 2015年01月01日 ~ 2015年05月31日 区分 すべて 検索

対応日	区分	種別	対応者	内容	対応
2015/05/01	問合せ	電話	古賀 雅美	商品についての使用方法の問合せ	使用方法を回答
2015/04/25	クレーム	電話	古賀 雅美	送付されてきた商品に説明書が入っていなかった	商品の説明書を郵送することを伝え、配送の手配を行った
2015/03/20	定期変更	電話	古賀 雅美	定期購入の購入間隔を毎月から2ヶ月へ変更できないか	定期購入の送付間隔を毎月から2ヶ月へ変更
2015/02/25	基本変更	電話	古賀 雅美	住所の番地を変更依頼があった	住所の番地を変更

F1 登録 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10

対応内容を時系列で表示

顧客モニタ 定期情報



定期申し込み状況の確認や定期の新規登録が行えます。

顧客モニタ

お届け先コード 0952-32-6611 電話番号 0952-32-6611 年齢 99 誕生月 4 アラート 耳が遠い方なので大きい声でお願いします
090-9999-9999

顧客名 佐賀 太郎 090-9999-9999 性別 男性 カルテ 右ひざの痛み
以前腰の手術を行ったことがある

担当者 古賀 雅美 ランク プラチナ

定期申し込み状況 次回配送日を自動計算

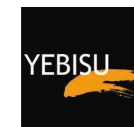
開始月	配送月	配送日	商品名	次回配送日
2014/12	毎月	10日	10005 健康トニック1個	2015/05/10 受注へ
2014/04	2ヶ月ごと	10日	20002 健康セット1個	2015/06/10 受注へ

定期の配送履歴

伝票種別	受注日	出荷予定日	お届け予定日	発送先	広告	区分	振分区分	配送方法	商品名	個数	金額
定期	2014/12/10	2015/03/08	2015/03/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900
定期	2014/12/10	2015/02/08	2015/02/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900
定期	2014/12/10	2015/01/08	2015/01/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900
定期	2014/12/10	2014/12/10	2014/10/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900

F1 登録 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10

顧客モニタ 購入履歴



購入履歴を表示します。

顧客モニタ

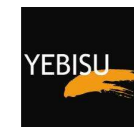
お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611	年齢	99	誕生月	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
顧客名	佐賀 太郎		090-9999-9999	性別	男性			カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ						

顧客詳細	対応履歴	AC履歴	定期情報	購入履歴	受注入力	受注一覧
------	------	------	------	------	------	------

伝票種別	受注日	出荷予定日	お届け予定日	発送先	広告	区分	振分区分	配送方法	商品名	個数	金額	入金
通常	2015/04/01	2015/04/03	2015/04/06	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康テープ1個	1	5,800	済
定期	2014/12/10	2015/03/08	2015/03/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
定期	2014/12/10	2015/02/08	2015/02/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
定期	2014/12/10	2015/01/08	2015/01/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	返
定期	2014/12/10	2014/12/10	2014/10/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
通常	2013/10/10	2013/10/15	2013/10/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康サポートテープ2個	2	6,900	済

F1 登録
F2
F3
F4
F5
F6
F7
F8
F9
F10

受注入力



受注入力は同じ顧客モニタからできます。

顧客モニタ

お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611 090-9999-9999	年齢	99	誕生日	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
顧客名	佐賀 太郎		090-9999-9999	性別	男性			カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ						

顧客詳細 | 対応履歴 | AC履歴 | 定期情報 | 購入履歴 | **受注入力** | 受注一覧

商品コード	商品名	個数	金額
10001	健康トニック1個	1	6,900
20002	健康サポートテープ2個	2	11,800

商品金額 18,700

伝票区分 通常 定期
配送会社 ヤマト 佐川
発送元地区 1 福岡県
発送先地区 801 佐賀県
広告 801 ○○新聞
区分 1 通常
振分区分 無
受付日 2015年04月05日
出荷予定日 2015年04月07日
お届け予定日 2015年04月10日

F1 登録 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10

再注文の受注入力



再注文の際は購入履歴からそのまま受注を入力できます。

① 購入履歴を選択

伝票種別	受注日	出荷予定日	お届け予定日	発送先	広告	区分	振分区分	配送方法	商品名	個数	金額	入
通常	2015/04/01	2015/04/03	2015/04/06	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康テープ1個	1	5,800	済
定期	2014/12/10	2015/03/08	2015/03/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
定期	2014/12/10	2015/02/08	2015/02/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
定期	2014/12/10	2015/01/08	2015/01/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
定期	2014/12/10	2014/12/10	2014/10/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康トニック1個	1	6,900	済
通常	2013/10/10	2013/10/15	2013/10/10	佐賀県	〇〇新聞	通常	電話	ヤマト	健康サポートテープ2個	2	6,900	済

→

入力確認

受注入力を行いますか？

はい いいえ

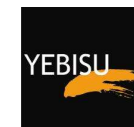
↓

② 受注入力へ

② 受注入力へ

商品コード	商品名	個数	金額
10001	健康トニック1個	1	6,900
20002	健康サポートテープ2個	2	11,800
			商品金額 18,700

受注一覧



当日の受注一覧を表示します。

顧客モニタ

お届け先コード	0952-32-6611	電話番号	0952-32-6611 090-9999-9999 090-9999-9999	年齢	99	誕生月	4	アラート	耳が遠い方なので大きい声をお願いします
顧客名	佐賀 太郎	性別	男性	カルテ	右ひざの痛み 以前腰の手術を行ったことがある				
担当者	古賀 雅美	ランク	プラチナ						

顧客詳細 | 対応履歴 | AC履歴 | 定期情報 | 購入履歴 | 受注入力 | **受注一覧**

受付日 2015年01月01日 ~ 2015年05月31日 伝票区分 ヤマト 入力者 未指定 検索

お届け先コード 顧客名 担当者 未指定

伝票種別	コード	顧客名	住所	発送先	広告	商品名	個数	金額	配送方法	受注日	出荷予定日
通常	0952-26-8999	佐賀 太郎	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康テープ1個	1	5,800	ヤマト	2015/04/01	2015/04/03
定期	0952-26-8999	北田 君子	宮崎県宮崎市乙3-2			健康ニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/03/08
定期	0952-26-8999	佐田 浩二	東京都新宿区佐赤絵町2-3			健康ニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/02/08
定期	0952-26-8999	小村 信二	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康ニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2015/01/08
定期	0952-26-5555	佐野 小枝子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康ニック1個	1	6,900	ヤマト	2014/12/10	2014/12/10
通常	0952-26-8999	小城 直子	佐賀県佐賀市鍋島3-2			健康サポートテープ2個	2	6,900	ヤマト	2013/10/10	2013/10/15

F1 登録 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10

機能一覽



機能一覧



	機能名	内容	区分
マスタ管理	担当者マスタ	入力、営業担当等の管理	画面
	広告マスタ	広告を管理	画面
	商品分類マスタ	商品分類の管理	画面
	商品マスタ	商品を管理 定期、プレゼント等の区分を設ける	画面
	送付先、送料マスタ	送付県別の送料等の管理	画面
	セット商品マスタ	2個口以上のセット商品を作成 またある商品を購入された場合は必ずセットでお届けする商品等がある場合などを管理	画面
	FAQ管理	模範解答等の管理、対応入力時、電話対応時に模範例から抜粋して表示させる	画面
	キャンペーン管理	「期間限定で送料を無料にする」 「新規顧客には500円割引」 「A商品を購入した人にはプレゼントBを同梱する」等のキャンペーンの管理	画面
	ランクマスタ	顧客をランク付けする際の目安を管理	画面
	解約(返品)理由マスタ	解約等の理由	画面
	アンケートマスタ	アンケート取得の為の文言の管理	画面
顧客管理	顧客検索・詳細	顧客の登録、検索	画面
	受注入力	注文情報を入力	画面
	返品入力	返品があった際に入力	画面
	購入履歴	購入履歴を時系列で表示	画面
	対応履歴	発信、着信、問合せ、クレーム等に対する対応履歴	画面
	定期情報	定期関係の管理	画面
	送付先管理	ギフトの送付や自宅や会社の複数の送付先を管理	画面
	アラート情報	顧客の注意する内容を管理	画面
	ランク	顧客の売上に応じて顧客をランキング	画面
	プレゼント履歴		画面
	カルテ情報	アレルギーや商品利用時の注意点等を入力、現在の摘要に代わる内容	画面
	アクション履歴	発信、着信、問合せ、クレーム等、DM発送、カタログ発送等のアプローチ履歴 対応履歴を詳細に管理	画面

機能一覧



	機能名	内容	区分
	アンケート入力	アンケート取得が可能な場合にアンケート結果を管理	画面
	入金管理	入金があった際の消込を行う	画面
	対応履歴一覧表	当日の対応履歴を印刷	帳票
	出荷確認一覧表	当日出荷する送り状確認用	帳票
	長期放置履歴	長期にわたって売上やアクションを起こしてない顧客を確認 ランクに応じた条件検索が可能	帳票
定期管理	定期発送一覧	指定した日の定期発送内容を表示	画面
	定期発送一覧表	指定した日の定期発送内容を印刷	帳票
集計関係	広告別出荷個数	広告別の出荷情報	帳票
	商品別出荷個数	商品別の出荷情報	帳票
	地区別出荷個数	地区別の出荷情報	帳票
	顧客別売上一覧	顧客別の売上情報	帳票
	地区別売上送料対比表	地区別の売上と送料の対比表	帳票
	広告月別集計	広告別の1ヶ月の売上集計	帳票
	担当者別集計	担当者別の1ヶ月の売上集計	帳票
	担当者別粗利集計	担当者別の1ヶ月の売上粗利集計	帳票
	アクション別売上集計表	アクション(電話、DM等)別の売上集計	帳票
	顧客離脱集計表	顧客がどのような商品や対応を行った際に離脱したかを確認する	帳票
データ処理	アンケート集計表	アンケートを商品別等で集計	帳票
	送り状データ出力	ヤマト等の送り状発行システムへ送るデータの作成	その他
DM関係	問合せ番号取り込み	送り状へ含まれる追跡用のお問合せ番号をシステムへ取り込む	その他
	DM出力	DM用のリスト作成 注文日、地区、商品別等でリストを作成	その他
	メールによるDM	メールマガジン等による情報発信	その他

その他(拡張機能)



Web予約システムとの連携

お客様がadvancenet予約システムから商品を発注したデータを顧客管理システムに取り込むことで入力作業の軽減を図れます。

