

顧客育成型マーケティングツール MakeRepeater 概要資料

GMO MAKESHOP



こんな方におすすめです

- “ ネットショップの売上が伸び悩んでいる
- “ メールマーケティングは行っているが、一斉配信しかしていない
- “ 集客にはコストやリソースをかけているが、既存顧客のケアができていない
- “ マーケティング専任担当者がいないので、高機能かつ複雑なものは使いこなせない
- “ 自社の商品・サービスに愛着がある

ご存知ですか？ ネットショップ成功の秘訣



ネットショップ成功の秘訣

「集客(=新規客獲得)」だけに注力していませんか？

ネットショップの売上を上げる施策、集客だけに注力していませんか？頑張って集客して購入してもらった顧客も、放っていたらどんどんショップから離れてしまい、せっかく集めた意味がありません。顧客が離れたことによる売上ダウンを再びコストと労力をかけ集客で補い、また顧客が離れたらコストと労力をかけ・・・と、いつまでたっても優良な顧客がつくことなく、集客費用ばかりかさむ、集客貧乏に陥ってしまいます。

「成功の秘訣」は、顧客育成(=リピート客化)です

ネットショップが成功するうえで肝心なのは、集客で集めた顧客を何度もそのショップでリピート購入してくれるよう育成することです。ショップの成長とともにリピート購入する優良顧客が増えていけば、当然それに比例してリピート売上の構成比も上がっていきます。あたかもショップにストックされるかのように継続的に優良顧客のリストが増え続けていけば、安定した高い売上を上げられるようになります。また既存の顧客にはメール配信が基本ですので、広告費のようなコストをかけることなく売上をつくることができます。

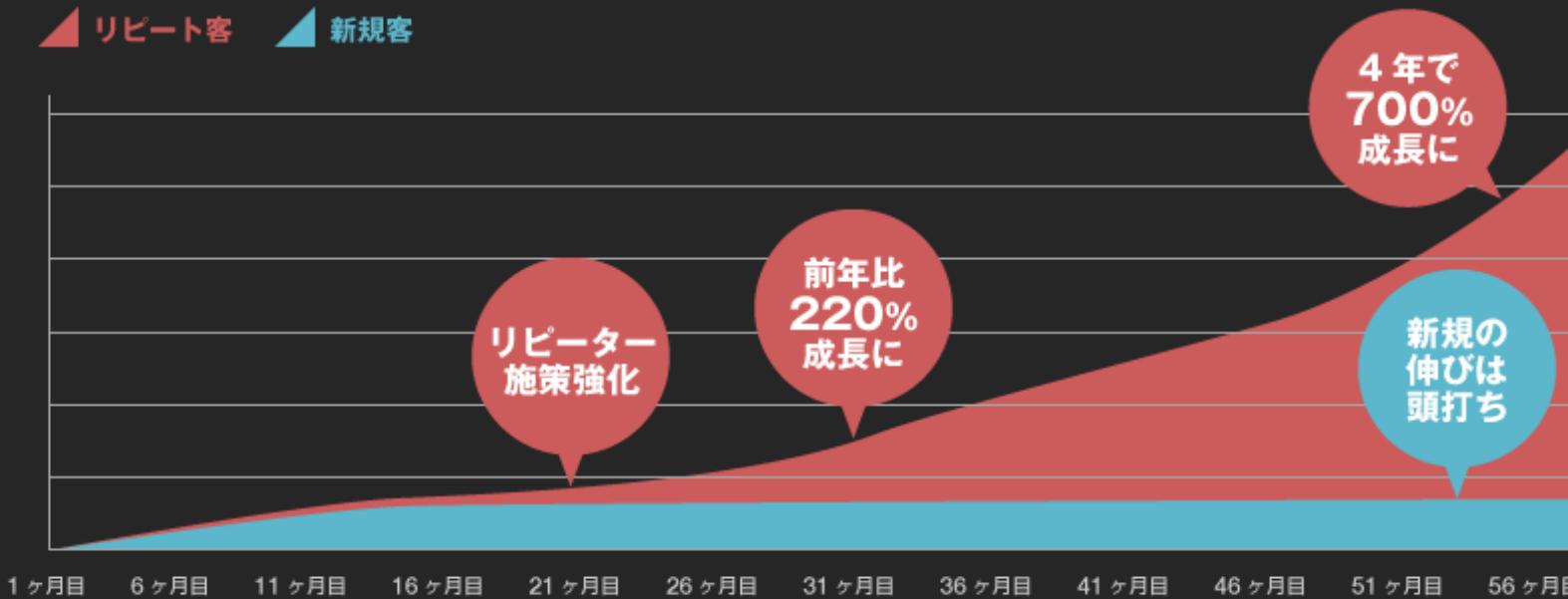


【成功事例】強化施策を新規客獲得からリピーター育成に変更したことでの、売上が急成長！

下の売上の推移図は某有名ネットショップのものです。某ネットショップでは、立ち上げ当初からリスティング広告などに広告費を投下し順調な売上成長を達成していました。しかし少しづつ売上の成長が鈍化しはじめ、新規客の売上が頭打ちになってきました。そこで、21ヶ月が経過する頃に、一定の広告費はかけつつも顧客育成の施策を強化する方針に転換しました。すると1年で220%成長、4年で700%の売上げアップを遂げるまで成長しました。

■ 某大手ネットショップ（新規・リピーター別売上データ）

▲ リピート客 ▲ 新規客





顧客育成(リピート客化)に必要な4つのこと

01

購買履歴をもとに分析をおこない、顧客ロイヤリティを可視化します

04

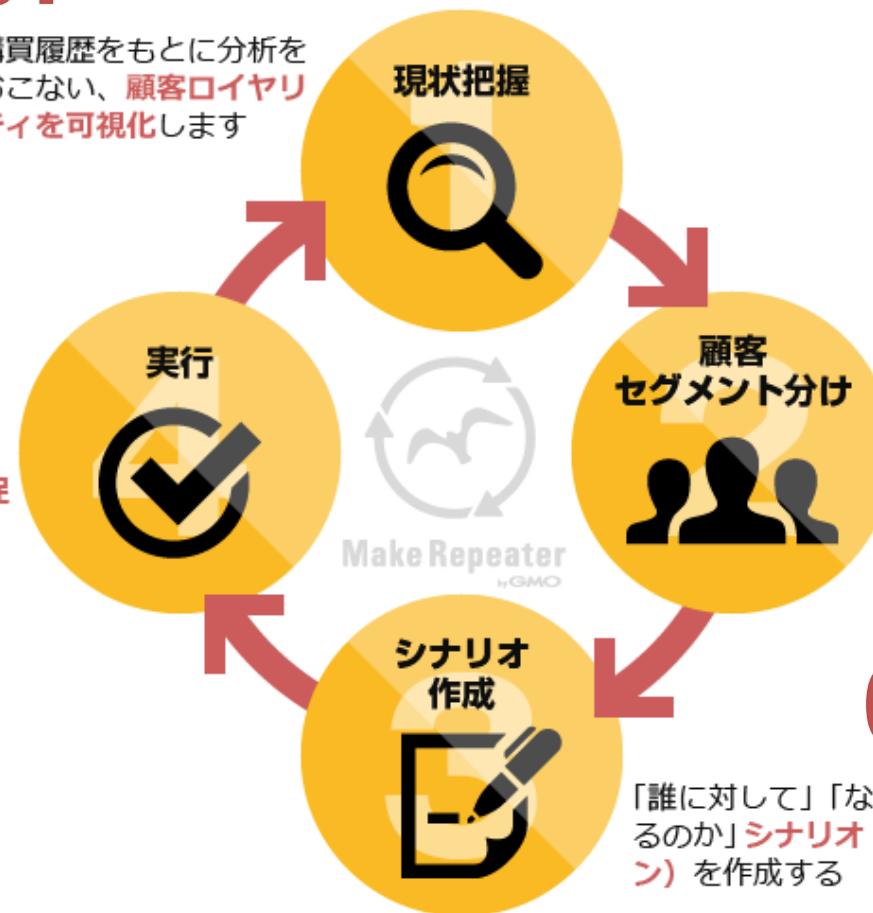
シナリオに沿って、販促(ステップメール、DMなど)を実行する

02

分析をもとに、新規客、入門客、安定客、流行客、優良客、離脱客とセグメント分けする

03

「誰に対して」「なにをするのか」シナリオ(パターン)を作成する





面倒な作業を効率化するので
運用負荷を上げずに
リピート売上を最大化できます!



MakeRepeater3つの特徴



01 顧客・売上分析機能

分析によって、顧客ロイヤリティを可視化します

MakeRepeaterなら、過去の全注文データを自動で分析します。さらに高度な分析の結果、顧客ロイヤリティを視覚化された状態で確認することができます。

The image shows two screenshots of software interfaces. On the left, the MakeShop interface is displayed, featuring a navigation bar with 'MakeShop' and various icons, and a main window showing a grid of order data with columns like '注文ID' (Order ID), '注文日' (Order Date), and '支払方法' (Payment Method). A yellow speech bubble over this window contains the text 'MakeShop の注文データを自動で取り込み' (Automatically import MakeShop order data). A large black arrow points from this bubble to a smaller black arrow pointing towards the right screenshot. The right screenshot shows the MakeRepeater interface, which has a dark theme. It features a sidebar with 'ランク分析' (Rank Analysis) and other menu items like 'ダッシュボード', 'メール配達', and 'メール効果測定'. Below the sidebar is a chart titled 'ランク分析' showing data over time from January 2013 to April 2013. A yellow speech bubble over this chart contains the text '自動で売上・顧客分析 !! 数値の推移も見やすく表示' (Automatically analyze sales and customer data !! Display the trend of values easily). The overall layout illustrates the process of data mining from MakeShop and then analyzing it using MakeRepeater's tools.



01 顧客・売上分析機能

独自のデータマイニング技術でさまざまな角度から分析

顧客数の推移、売上推移、顧客のランク分析、ランク別の売上推移、RFM分析、LTV分析など様々な角度からショップを自動で分析します。特に顧客分析においては、顧客の属性ごとに平均滞在期間や平均売上、比率などを表示。さらにショップの時間の経過とともに顧客分布がどうなっていったかを示す図を時系列にそって確認することができます。



顧客ランク

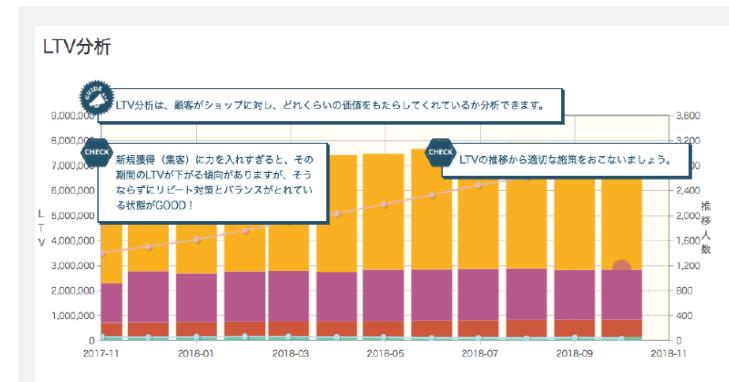
	平均在店期間	平均売上累計	人数(人)	平均売上累計	会員比率	人數比率
● 個人客	20.2ヶ月	41.3万円	2,902人	123,023.4万円	47.1%	14.4%
● 買付客	5.8ヶ月	18.7万円	380人	561.1万円	0.2%	0.1%
● 入門客	17.8ヶ月	8.2万円	2,222人	18,282.0万円	7.0%	10.9%
● 新規客	0.0ヶ月	5.1万円	326人	1,654.0万円	0.6%	1.6%
● 老客	29.4ヶ月	31.1万円	1,582人	46,180.5万円	18.0%	7.7%
● 買付客	5.6ヶ月	22.8万円	95人	1,253.2万円	0.5%	0.3%
● 買定客	17.2ヶ月	7.2万円	3,565人	25,620.8万円	9.6%	17.3%
● 入門客	1.5ヶ月	4.5万円	1,198人	5,339.9万円	2.1%	3.8%
● 新規客	0.0ヶ月	3.9万円	9,335人	26,641.3万円	10.3%	35.9%

【平均注文単価】: 23,607円 | 【離脱率】: 35.0% | 【離脱率】: 159,000円
【離脱率】: 159,000円 | 【離脱率】: 159,000円 | 【離脱率】: 159,000円

さまざまな
角度から
自動分析 !!

RFM分析

サマリー		最終購入日(R)		累積購入回数(F)		累積購入金額(M)						
ランク	顧客数	構成比	期間条件	顧客数	構成比	回数条件	顧客数	構成比	購入金額条件	顧客数	構成比	
A	68	96%	30日前以内	248	26%	5回以上	360	10%	30,000円以上	1624	45%	
B	0	0%	31~60日前	162	17%	4回	167	5%	20,000~29,999円	498	14%	
C	3	4%	61~90日前	202	21%	3回	290	8%	10,000~19,999円	1428	39%	
D	0	0%	91~120日前	183	19%	2回	654	18%	5,000~9,999円	59	2%	
E	0	0%	121~150日前	167	17%	1回	2158	59%	3,000~4,999円	19	1%	





02 充実のメール配信 / 効果測定機能

シナリオ(ストーリー)に沿って自動でステップメール配信

効果の出る顧客育成を行っていくためには、ターゲットをしっかりと絞って、そのターゲットに適した内容でアプローチを行っていくことが重要です。ターゲティングの設定は、まず分析で顧客を「現役新規客」「離脱新規客」「現役安定客」「離脱安定客」など10種類のセグメントに自動で振り分けられます。そこから「購入金額」「購入回数」「年齢」「性別」「地域」などのターゲティングを細かく設定し、さらに「初回購入日」「最終購入日」「誕生日」などを基準にし何日後の何時にどんなメールを送るかといったスケジュールを設定することで、顧客のセグメントに合わせた高度なシナリオを何種類も作成することができます。

The screenshot shows the 'Scenario Email Settings' screen in the MakeRepeater software. On the left, a sidebar menu includes 'ダッシュボード', 'メール設定' (highlighted with a yellow circle), 'テンプレート一覧', '配信スケジュール', 'メール効果測定', '分析', '顧客管理', 'データ更新', 'カスタムタグ設定', and '契約・ショップ情報'. The main area has a title 'シナリオメール設定'. It contains fields for 'シナリオメール件名' (Scenario Email Name) with placeholder '初回購入いただいた方へのシナリオ' and a toggle switch between '無効' and '有効'. Below this are sections for 'ターゲティング設定' (Targeting Settings) and 'スケジュール設定' (Schedule Settings). The targeting section shows a volume of 3,800,000 people and allows selecting from 10 customer segments: 'すべて', '現役新規', '現役入門', '現役安定', '現役流行', '現役優良', '離脱新規', '離脱入門', '離脱流行', and '離脱優良'. The schedule section includes a date selector set to '初回購入日' (First Purchase Date), a time selector for 'アフターサポート' (After-Support) at 15:00, and a frequency selector '日 前' (Day Before). A large yellow speech bubble on the left says 'ターゲットの絞り込み!!' (Narrow down the target!!) and another on the right says 'スケジュールの細かな設定!!' (Detailed schedule settings!!).



3つの特徴

配信対象を詳細にターゲティング

「現役新規客」「離脱新規客」「現役安定客」「離脱安定客」など10種類のセグメントに対し、「購入金額」「購入回数」「年齢」「性別」「地域」などのターゲティングを細かく設定できます。

ターゲティング設定

対象顧客

すべて 現役新規 現役入門 現役安定
 現役流行 現役優良 離脱新規 離脱入門
 離脱安定 離脱流行 離脱優良

売上累計

[] ~ [] 円

購入回数

[] ~ [] 回

年齢

[] ~ [] 歳

性別

すべて 男性 女性 不明

配信スケジュールをセグメント毎に設定

「初回購入日」「最終購入日」「誕生日」などを基準にし、「何日後の何時にどんなメールを送るか」といったスケジュールを設定し、顧客のセグメントに合わせた高度なシナリオを何通りも作成することができます。

The screenshot shows the 'Schedule Setting' screen of a mobile application. At the top, there is a title bar with the text 'スケジュール設定'. Below the title, there is a header section with a dropdown menu labeled '基準日' (Standard Date) set to '初回購入日' (First Purchase Date). The main area contains three identical schedule template cards, each consisting of a title input field ('スケジュール名') and a time selection section ('日 後 配'). To the right of each card is a red 'X' button for deletion. A blue vertical timeline with circular markers is positioned on the left side of the screen. On the far left, there is a sidebar with three categories: '現役安定' (Active Stable), '離脱入門' (Exit Beginner), and '不明' (Unknown), each with its own checkbox.



3つの特徴

さらに！配信停止ルール設定機能

メールの目的が特定の商品を購入してもらうことである場合には、あらかじめその目的となる商品を選択することで、目的達成以降のメールを配信を止めることができ、顧客からの信頼失墜によるブランドイメージの毀損やオプトアウトを防げます。

現役流行
離脱安定

こちらの機能については、
さらなるバージョンアップを予定しています！

スケジュール設定

基準日 初回購入日

スケジュール名

日 後 12:00 配信

デザイン編集



配信停止ルール (1通目以降のスケジュールに適用)

下記の 商品が購入されたら、配信停止

すべての商品を含む いずれかの商品を含む

商品A

商品B

停止条件商品を選択

※商品は20件まで選択可能です



02 充実のメール配信機能

配信日時を指定するスポットメールもデバイス問わず一斉配信

数万単位の大量一斉配信でも、デバイスを問わず正確に配信できます。また配信したメールの開封、未開封の数や率、クリックに至った率、購入に至った件数など細かく結果を確認することができます。

配信スケジュール一覧

メール名	配信スケジュール名	ステータス	予約登録	操作
メールマガジン	テストメール	予約中	2014-09-23 09:00	<button>実行</button>
★入門編 キャンペーン告知メール探し【メールマガジン版】	★入門編 キャンペーン告知メール探し【メールマガジン版】(み)	予約中	2014-09-15 17:00	<button>中止</button>
新規購入フォロー	新規登録	予約中	2014-09-09 10:00	<button>中止</button>
CSV取り込み (id:36)	CSV取り込み (id:26)	予約中	2014-09-09 19:43	<button>中止</button>
CSV取り込み (id:36)	CSV取り込み (id:26)	予約中	2014-09-08 19:43	<button>中止</button>
メールマガジン用	メールマガジン用	予約中	2014-09-13 10:00	<button>中止</button>
新規購入フォロー	新規登録	予約中	2014-09-15 10:00	<button>中止</button>
メールマガジンその2	テストメール	予約中	2014-09-20 09:00	<button>中止</button>
CSV取り込み (id:36)	CSV取り込み (id:26)	予約中	2014-09-19 19:35	<button>中止</button>

効果測定 配信メール詳細
配信メール名: メルマガテスト2 - 営すすめ新商品

メール配信回数 100
メール配信数 78 78.0 %
クリック数 61 61.0 %
エラー件数 4 4.0 %
迷惑停止数 1
未開封数 22 22.0 %
購入件数 17 27.5 %

メール1通ごとの詳細な効果測定 !!

配信メール履歴

行数	配信日付	配信数	開封率	クリック率	売上額
1	2013-07-03 11:56:27	100	78	61	22



03 高機能なHTMLメールエディタ

レスポンシブデザインに対応したHTMLメールを簡単作成

ドラッグ&ドロップや、画像やテキストを入力するだけで、レスポンシブデザインに対応したHTMLメールを簡単に作ることができます。また作成したデザインは、テンプレートとして保存でき、何度でも編集・使用が可能です。

The image shows two screenshots of the MakeShop HTML Mail Editor. The left screenshot displays the 'Template Editor' interface with a sidebar menu including 'ダッシュボード', 'メール設定', 'メール設定', 'テンプレート一覧', '配信スケジュール', 'メール効果測定', '分析', '顧客管理', and '契約・ショップ情報'. The main area shows a template named '新テンプレート' with three columns: '幅 10px', '幅 175px', and '幅 175px'. The right screenshot is a close-up of the '幅 175px' column, featuring a yellow speech bubble with the text: 'スロットエリアから希望のスロットをドラッグ&ドロップでかんたん作成 !!'. A red arrow points from the top of this column towards the bottom of the left screenshot's column area. The bottom of the right screenshot contains explanatory text: 'ここに商品の説明文などが入りま... メールが作成可... の説明文など... が入ります。'.

ご利用料金



ショップの顧客数に応じて月額料金が変動します

料金はショップの顧客数に応じて、月額10,000円からご用意しています。 (価格は全て税抜きです)

プラン	有料プラン				
	データSプラン	データMプラン	データLプラン	データXLプラン	データXXLプラン
顧客数 (ユニーク数)	0~3,000名	3,001~10,000名	10,001~20,000名	20,001~30,000名	30,001~40,000名
月額料金	10,000円	20,000円	30,000円	40,000円	50,000円
初期費用			30,000円		
HTMLメールエディタ			○		
シナリオメール配信数			無制限		
スポットメール 配信数(月)			500,000通		

改訂日：2020年5月1日 上記はそれ以降の決済確定分に対して反映されます

【注意事項】

- データXXL以上のプランについてはお問い合わせください。
- キャンペーン等開催時については、月額料金、初期費用が上記の通りでない場合があります。
- スポットメールとは、任意に選んだ顧客宛てに単発で配信を行うメール機能です。
- プランに含まれるスポットメール配信数の、月をまたいでの繰越はできません。
- スポットメール配信数の上限を超えて配信をおこなう場合、配信チケット（1,000円 / 2,000通配信可能）を利用することで可能となります。
- 初回3ヶ月分お支払い後は、有料契約をご解約されるまで、ご利用いただきました決済手段にて毎月自動継続課金をおこないます。ご契約成立後、契約期間内でサービスを解約される場合、いかなる理由があったとしてもご利用料金の返金に応じることはできません。

初期費用には初級・中級、それぞれ1回分のハンズオンレクチャー参加の権利が付属します（ご契約から3か月以内）



【ご利用条件】

- ・ MakeShopのプレミアムまたはビジネスプランのご契約いただいているショップ様

【注意事項】

- ・ スポットメールとは、ターゲティング設定で選択した顧客群をターゲットとし、設定された日時に一回限り配信を行うメール機能です。
- ・ プランに含まれるスポットメール配信数の、月をまたいでの繰越はできません。
- ・ ご契約は、初回時のみ3ヶ月～となります。ご契約成立後、契約期間内でサービスを解約される場合、いかなる理由があったとしても、ご利用料金の返金に応じることは出来ません。

ご要望に応じてスペックの拡張や機能力スタマイズも承ります



さらに

ハンズオンレクチャー



実際のショップ様のデータを基にメールの作成方法から送信結果の分析方法、各種オプションの効果的な使い方などを個別にレクチャーさせていただきます。
※初期費用に初級・中級それぞれ1回分の参加費が含まれます。個別に開催する場合は3万円（2回）となります



初級編

メールマーケティングがはじめての方

管理画面の構成から必要な設定方法、分析、顧客管理での確認から基本的なメール設定方法をレクチャー。各種オプション機能を丁寧にご紹介。

中級編

より高度に使いこなしたい方

ターゲット設定、様々な基準日を利用したシナリオメール設定方法、効果測定からの改善方法をレクチャー。便利なアドバンス設定をご紹介。

機能について



こんな機能をご用意しています

<メール設定・配信機能>

- テキストメール
- HTMLメール
- HTMLエディタ(テキスト反映機能あり)
- HTMLソース流し込み
- プレビュー表示機能
- マルチパート配信
(※受信側の設定に合わせてHTML/テキストを表示します)
- シナリオメール
(※特定のトリガーにマッチしたら指定日時に配信するメール設定方法です)
- 配信対象セグメント
(※顧客情報を利用したターゲティングが可能です)
- 属性挿入
(※複数の変数をご用意しています)
- レスポンシブ対応
- 配信停止(オプトアウト)リンク挿入
- 配信予約設定
- テンプレート設定
- メールプリセット
(※汎用的なメール内容を複数ご用意しています)
- レコメンドメール
(※別途イーレコマンドのご契約が必要です)
- SPFレコード
- TLS送信
- ユーザーごとの役割設定

<メール配信効果測定機能>

- 配信結果表示
(※開封、クリック、CV、エラー、デバイス別開封率)

<分析機能>

- 顧客ランク分析
- 顧客数履歴
- 推移率
- 売上推移
- ランク別売上分析
- RFM分析
- LTV分析

<顧客管理機能>

- 顧客情報表示、検索、編集、新規作成機能
(※属性情報、購買情報(LTVなど)、配信履歴表示)

<その他>

- 売上シミュレーション
(※実際のショップデータからおすすめの売上施策を提示)
- 支払管理機能

<クーポン作成・配信機能『購入アシスト』>

- デザイン設定
- クリエイティブテンプレート
- セグメント設定(人工知能(AI)利用/全配信)
- 配信期間設定
- 配信結果レポート
- ショップの状況表示
(※リアルタイムアクティビティ、閲覧状況、流入元、売上、商品のCV率など)

随时、機能リリースやアップデートを進めてまいります！



他社と比較した場合のメリット

製品名	初期費用 +月額料金	メール機能	分析機能	顧客管理機能	クーポン機能
MakeRepeater	30,000円 +10,000円～	○	○	○	○
A社	148,000円 +25,000円～	○	○	○	△ (別途連携が必要)
B社	50,000円 +10,000円～	○	○	○	×
C社	30,000円 +10,000円～	○	×	△ (別途連携が必要)	×
D社	0円 +89,600円～	○	○	○	△ (別途連携が必要)

ECに特化した機能を使いやすく低価格でご提供！



操作方法や機能についてご不明点などをご確認ください



マニュアル

操作方法や機能について



FAQ

よくある質問



用語集

用語をくわしく解説

<https://help.makerepeater.jp/>

<https://help.makerepeater.jp/faq-contents/>

<https://help.makerepeater.jp/glossary/>



ご連絡先

GMO MAKESHOP

お問い合わせ

操作方法や導入のご相談など、お気軽にご連絡ください。



03-5728-6248

10:00～12:00、13:00～18:00(土日祝日除く)



crm-sales@ml.makeshop.jp