



LTV-pro  
操作マニュアル

<http://pb-support.com>

Ver .3.01



## 目次

---

- 第1章 LTV-pro(ライフタイムバリュープロ)について… 3P
  - 1-1 主な機能
  - 1-2 特徴
  - 1-3 利用できる動作環境
- 第2章 ソフトウェア処理の流れ… 4P
  - 2-1 解析する顧客データの用意
  - 2-2 顧客データの取込
  - 2-3 解析条件を設定
  - 2-4 集計処理
  - 2-5 表グラフで解析と印刷
  - 2-6 任意でデータ出力や DM ラベルなど印刷
- 第3章 顧客データ取り込み方法… 5P
  - 3-1 取り込みファイル形式
  - 3-2 顧客データの取込方法
- 第4章 集計処理… 6P
  - 4-1 タブ「集計実行」で、集計実行
  - 4-2 タブ「集計結果」で、集計結果を確認
  - 4-3 タブ「集計結果」で、集計結果を確認
- 第5章 表・グラフを表示印刷… 7P
  - 5-1 タブ「ポートフォリオ棒グラフ」
  - 5-2 タブ「ポートフォリオ人数推移表」
  - 5-3 タブ「LTV グラフ」
  - 5-4 タブ「LTV 分析結果」
  - 5-5 タブ「LTV 推移表」
- 第6章 メール送信 DM 宛名ラベル印刷… 9P
  - 6-1 タブ「DM 宛名ラベル印刷」
  - 6-2 タブ「データ出力」
  - 6-3 タブ「メール設定」
  - 6-4 タブ「メール送信」
- 第7章 その他特別処理… 10P
  - 7-1 顧客からの問い合わせで顧客を検索
  - 7-2 DM 発送やメール送信禁止フラグにチェック
  - 7-3 ステータスエリアの表示
  - 7-4 受注データ・顧客データの検索
  - 7-5 集計データの削除
  - 7-6 期間指定顧客データの削除
  - 7-7 全てのデータを削除
  - 7-8 パスワードの変更
  - 7-9 DM 宛名ラベル仕様

## 第1章 LTV-pro(ライフタイムバリュープロ)について

ネットショップなどの受注データを取り込み、顧客の購買履歴によりセグメント仕分けをしポートフォリオ解析やライフタイムバリュー(顧客生涯価値)を算出解析するソフトウェア「LTV-pro」です。

### 1-1 主な機能

- ・ 顧客の購買履歴によりセグメント仕分け解析機能
- ・ 各顧客セグメントの人数、売上集計を表グラフで表示印刷機能
- ・ 1～3年の設定でライフタイムバリュー算出機能
- ・ DM 発送用宛名ラベル及びハガキ印刷機能
- ・ 各顧客セグメントリストのデータエクスポート機能



### 1-2 特徴

- ・ 取り込めるファイル形式は、エクセルファイル、タブ区切りテキスト、CSV ファイルのいずれも可能
- ・ 取込ファイルは項目行の有無に関わらず、また項目順も任意のものも取込可能
- ・ 過去にさかのぼり集計と集計データの保存が可能
- ・ DM 発送及びメール配信用テンプレート控管理が可能

### 1-3 利用できる動作環境

[OS]

Windows XP、XP Professional、Vista、7、8

Mac OS、OS X

[FileMaker]

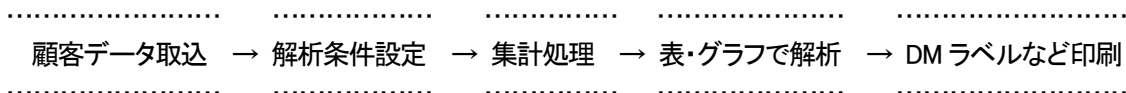
FileMaker Pro 12 もしくは、FileMaker Pro 12 Advanced

[CPU / メモリ]

Dual Core CPU 推奨 / 2GB 以上 推奨

## 第2章 ソフトウェア処理の流れ

当ソフトウェア処理の流れは



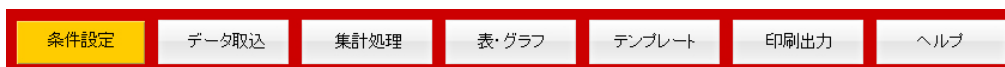
### 2-1 解析する顧客データの用意

### 2-2 顧客データの取込

### 2-3 解析条件を設定

集計前にメニュー「条件設定」で以下の項目を設定

- 1) 在籍期間(初回購入日から最終購入日までの期間)を設定する。
- 2) 初回購入日から2回目購入までの期間を設定する。
- 3) 離脱期間(最終購入日から現在までの期間)を設定する。
- 4) 顧客累計の売上金額を設定する。
- 5) 算出するライフタイムバリューの期間を1年間、2年間、3年間のいずれかをチェックする。



#### 《LTV-pro(ライフタイムバリュープロ)条件設定》

〔ポートフォリオ算出条件〕  
 在籍期間=最終購入日-初回購入日  
 離脱期間=現在-最終購入日

※以下の設定項目に、数値をご記入下さい。

在籍期間設定 210日  
 2回目までの期間設定 90日  
 離脱期間設定 240日  
 累計売上金額設定 30,000円  
 ライフタイム期間設定 1 2 3年

顧客層を、在籍期間、離脱期間、売上金額の設定値により、以下の10段階の顧客ポートフォリオに分類します。そのための算出条件を登録します。

- 〔新規現役〕は在籍期間「0」で、離脱期間 240日未満のお客様
- 〔新規離脱〕は在籍期間「0」で、離脱期間 240日以上のお客様
- 〔未開現役〕は初回購入日から 90日未満の間に2回目を購入し、離脱期間 240日未満のお客様
- 〔未開離脱〕は初回購入日から 90日未満の間に2回目を購入し、離脱期間 240日以上のお客様
- 〔成長現役〕は在籍期間 90日以上 210日未満であり、離脱期間 240日未満、売上累計が 30,000円以上のお客様
- 〔成長離脱〕は在籍期間 90日以上 210日未満であり、離脱期間 240日以上、売上累計が 30,000円以上のお客様
- 〔安定現役〕は在籍期間 90日以上 210日未満であり、離脱期間 240日未満、売上累計が 30,000円未満のお客様
- 〔安定離脱〕は在籍期間 90日以上 210日未満であり、離脱期間 240日以上、売上累計が 30,000円未満のお客様
- 〔優良現役〕は在籍期間 210日以上で、離脱期間 240日未満、売上累計が 30,000円以上のお客様
- 〔優良離脱〕は在籍期間 210日以上で、離脱期間 240日以上、売上累計が 30,000円以上のお客様

Copyright (C) PBSupport All rights reserved.

### 2-4 集計処理

### 2-5 表グラフで解析と印刷

### 2-6 任意でデータ出力や DM ラベルなど印刷

## 第3章 顧客データ取り込み方法

### 3-1 取り込みファイル形式

当ソフトウェアに取り込めるデータファイル形式は以下の通りです。

- 1) エクセルデータファイル、タブ区切りテキストファイル、CSV データファイルが取込可能です。
- 2) 項目行の有無に関わらず取込可能です。

以下では項目名を縦に並べていますが、実際のデータの各項目は横に並び、縦方向には各商品毎の情報を入れていただく形になりますのでご注意ください。

項目名	必須	形式	入力例	説明
受注番号	必須	文字列	20100101-123456-h	1回の注文に任意で附番されるもの
氏名	必須	文字列	山田 太郎	注文者氏名 ※ 姓・名の2項目に分割可能
郵便番号	必須	半角文字列	100-0001	※ 郵便番号1と郵便番号2に分割可能 ※ 前3桁と後4桁の間に「-」有無不問
住所		文字列	東京都千代田区千代田	注文者住所 ※ 都道府県と住所1や住所2など 3項目に分割可能
受注日	必須	半角文字列	2010/01/01※	「2010年1月1日」「2010/01/01」 「2010-01-01」「2010_01_01」など可能
売上金額	必須	半角数字	10000	

#### 3) 顧客コードの取込について

当ソフトウェアは、氏名と郵便番号で「顧客コード」を作成し顧客管理を行っていますが、独自に「顧客コード」を設定している場合などは、その「顧客コード」を、「データ取込」-「非定型インポート実行」で項目〔自社顧客コード〕に取り込んでください。自社顧客コードは印刷時の検索などで採用されます。

### 3-2 顧客データの取込方法

前項のデータフォームの定型データファイルを取り込む場合

- 1) メニュー「データ取込」をクリックします。
- 2) タグ「定型データインポート実行」をクリックし、ボタン〔定型データのインポート〕をクリックします。
- 3) 取り込む顧客データをファイルを選択し、ウィンドウ右下の〔開く〕をクリックしファイルを指定します。

前項のデータフォームと異なる非定型データファイルを取り込む場合

- 1) メニュー「データ取込」をクリックします。
- 2) タグ「非定型インポート実行」をクリックし、ボタン〔非定型データのインポート〕をクリックします。
- 3) 取り込む顧客データのファイルを選択し、ウィンドウ右下の〔開く〕をクリックしファイルを指定します。
- 4) ファイルデータのインポート順ウィンドウで、ウィンドウ左の「インポート元のフィールド」にウィンドウ右の「インポート先のフィールド」を合わせ、中央の〔→〕を表示させ、ウィンドウ右下のボタン〔インポート〕をクリックします。
- 5) ウィンドウ「インポートオプション」が開きますので、ボタン〔インポート〕をクリックします。
- 6) ウィンドウ「インポートの概要」が開きますので、ボタン〔OK〕をクリックします。

## 第4章 集計処理

---

メニュー「集計処理」をクリックし、以下の手順で集計処理を行います。

### 4-1 タブ「集計実行」で、集計実行

- 1) 算出する年月日(デフォルトで今日)を設定する。
- 2) ボタン[集計の実行]をクリックして集計実行する。

### 4-2 タブ「集計結果」で、集計結果を確認

- 1) 直前に集計された集計結果が表示されます。
- 2) 直前に集計された顧客セグメント(顧客ポートフォリオ)で検索し、DM 宛名ラベルを印刷する場合は、顧客ポートフォリオを選択し、ボタン[検索]をクリックし、ボタン[印刷出力]をクリックし、DM ラベル印刷に移動し処理します。

### 4-3 タブ「集計結果」で、集計結果を確認

- 1) 削除する集計結果にチェックを入れます。
- 2) ボタン[チェック済みの集計データを削除]をクリックし、集計データを削除します。

処理するパソコンのスペック及び状態により異なりますが、  
2万件の顧客データを集計する場合、10分前後かかるのが標準的です。  
10万件以上の顧客データを集計する場合は、それ相当の時間がかかるとお考えください。

## 第5章 表・グラフを表示印刷

メニュー「表・グラフ」をクリックし、集計結果の表グラフが表示できます。

### 5-1 タブ「ポートフォリオ棒グラフ」

- 1) 左下の「ポートフォリオ算出年月日」の算出年月日にマウスを当てると表とグラフが移動します。
- 2) ボタン[印刷]をクリックすると現在の表グラフが印刷されます。

条件設定
データ取込
集計処理
表・グラフ
テンプレート
印刷出力
ヘルプ

ポートフォリオ棒グラフ
ポートフォリオ人数推移表
LTVグラフ
LTV分析結果
LTV推移表
算出年月日 2012年09月30日

◀ 2012年09月30日 のポートフォリオ ▶
印刷

	人数	人数比率	回数	売上金額	売上比率	在籍日数	離脱日数	取引日数
新規現役	1,231	35.4	1.0	3,888,696	17.7	0	131	131
新規離脱	920	26.4	1.0	3,915,515	17.8	0	335	335
未開現役	604	17.4	2.2	6,540,604	29.8	43	123	166
未開離脱	111	3.2	2.1	838,501	3.8	36	299	335
成長現役	135	3.9	3.0	920,131	4.2	143	108	250
成長離脱	11	0.3	2.0	113,100	0.5	105	294	399
安定現役	218	6.3	2.2	1,390,249	6.3	166	113	280
安定離脱	21	0.6	2.3	150,270	0.7	110	280	390
優良現役	230	6.6	3.7	4,201,400	19.1	271	72	343
優良離脱	0	0.0	0.0	0	0.0	0	0	0
合計	3,481 人			21,958,466 円				リピーター率 38.2 %

【ポートフォリオ算出年月日】  
※算出年月日にマウスを当てると移動します▼

2012年09月30	3,481 人
2012年07月21	2,107 人
2012年03月31	1,760 人
2012年01月01	1,255 人

Copyright (C) PBSupport All rights reserved.

### 5-2 タブ「ポートフォリオ人数推移表」

- 1) 算出年月日(LTV 期間付き)毎に一覧で表示されます。
- 2) ボタン[印刷]をクリックすると「ポートフォリオ人数推移表」が印刷されます。

### 5-3 タブ「LTV グラフ」

- 1) 指定の LTV 期間の LTV 金額と注文単価が棒グラフで表示されます。
- 2) 棒グラフ右側が現在に近い算出年月日の分析結果です。
- 3) 最新の算出年月日 10 件まで表示、10 件以下の場合には一番古い分析結果が繰り返し表示します。
- 4) ボタン[印刷]をクリックすると現在の棒グラフが印刷されます。



### 5-4 タブ「LTV 分析結果」

- 1) 顧客セグメント(顧客ポートフォリオ)毎に分析された LTV 関連項目が表で表示されます。
- 2) 矢印ボタンをクリックすると、各算出年月日(LTV 期間付き)に移動できます。
- 3) ボタン[印刷]をクリックすると現在の表「LTV 分析結果」が印刷されます。

### 5-5 タブ「LTV 推移表」

- 1) 算出年月日(LTV 期間付き)毎に一覧で表示されます。
- 2) ボタン[印刷]をクリックすると「LTV 推移表」が印刷されます。

各表・グラフから戻る場合は、メニュー「表・グラフ」をクリックしてください。



## 第6章 メール送信 DM 用宛名ラベル印刷

---

当ソフトウェアではeメール送信機能はありませんが、「メール配信版」ではセグメント別にeメール送信が可能です。メニュー「印刷出力」をクリックし、顧客セグメント(顧客ポートフォリオ)毎にデータ出力やDM用宛名印刷が出来ます。

### 6-1 タブ「DM 宛名ラベル印刷」

- 1) 「顧客ポートフォリオ」で検索し、宛名ラベル印刷、ハガキ直接宛名印刷、ハガキ挨拶印刷が可能。
- 2) 「印刷チェック」にチェックが入っているもののみ印刷されます。
- 3) 「印刷禁止」にチェックの入っているものは自動的に印刷リストよりはずれます。

### 6-2 タブ「データ出力」

- 1) 「顧客ポートフォリオ」で検索し、エクセルデータファイル、タブ区切りテキストファイル、CSVデータファイルでエクスポートできます。

### 6-3 タブ「メール設定」 (当ソフトにはありません)

- 1) メーラーを使用せず、FileMakerよりSMTPサーバー経由でeメール送信するため必要事項を記入。
- 2) 「メール設定」で記入する項目は全て必須記入です。

### 6-4 タブ「メール送信」 (当ソフトにはありません)

- 1) 「顧客ポートフォリオ」で検索し、ボタン[メール一覧で確認して送信]をクリックします。
- 2) 「送信チェック」にチェックが入っているもののみ送信リストに入ります。
- 3) 「メール禁止」にチェックの入っているものは自動的に送信リストよりはずれます。
- 4) ボタン[メール送信]をクリックすると、送信リストに入っているもの全てが一括送信されます。
- 5) 送信されたeメールは、ボタン[メール送信済みリストを開く]で確認できます。

## 第7章 その他特別処理

---

### 7-1 顧客からの問い合わせで顧客を検索

- 1) メニュー「データ取込」のタブ「DM メール禁止顧客処理」で「顧客ポートフォリオ」で検索し、ボタン「禁止顧客一覧で確認して処理」をクリックし一覧で該当顧客を捜す。
- 2) メニュー「データ取込」のタブ「DM メール禁止顧客処理」でハガキ宛名ラベル右上の顧客コードを記入し、ボタン「顧客コードで検索して処理」をクリックし検索する。

### 7-2 DM 発送やメール送信禁止フラグにチェック

- 1) メニュー「データ取込」のタブ「DM メール禁止顧客処理」でハガキ宛名ラベル右上の顧客コードを記入し、ボタン「顧客コードで検索して処理」をクリックし検索する。
- 2) 顧客削除一覧の「DM 禁止」または「メール禁止」にチェックを入れる。
- 3) 「DM 禁止」または「メール禁止」にチェックを入れた場合、以後の受注データ上書きにてもチェックは更新されません。
- 4) 「DM 禁止」または「メール禁止」にチェックを入れた場合、DM 宛名ラベル印刷やメール送信リストから自動ではずれずれます。

### 7-3 ステータスエリアの表示

- 1) ステータスエリアを表示する場合は、テキスト「ステータス表示」をクリックする。テキスト「ステータス表示」は、メニュー「データ取込」「集計処理」「印刷出力」などの画面上部右にあります。

### 7-4 受注データ・顧客データの検索

- 1) 前項の「ステータスエリア表示」を行い、レイアウト「受注明細一覧」または「顧客一覧」で検索する。

### 7-5 集計データの削除

- 1) メニュー「集計処理」のタブ「集計データ削除」をクリックする。
- 2) 削除する集計データの「チェック」にチェックを入れる。
- 3) ボタン「チェック済みの集計データを削除」をクリックし削除する。

## 7-6 期間指定顧客データの削除

- 1) メニュー「データ取込」のタブ「期間指定してデータ削除」をクリックする。
- 2) 削除する受注日(年月日)を記入する。
- 3) ボタン「期間指定してデータ削除」をクリックし削除する。

## 7-7 全てのデータを削除

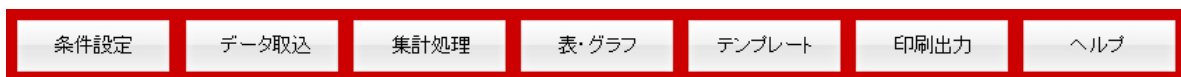
- 1) 最上部のメニューバー「スプリクト」のスプリクト「全てのデータを削除する」をクリックし削除する。  
受注明細データ、顧客データ、集計データの全てが削除されます。

## 7-8 パスワードの変更

- 1) 最上部のメニューバー「ファイル」の「パスワード変更」をクリックし変更する。
- 2) または起動時のウィンドウで「パスワード変更」をクリックし変更する。

## 7-9 DM 宛名ラベル仕様

- 1) 「2列×6段」12面 A-one 28915 または、A-one 28919 を使用する。
- 2) または起動時のウィンドウで「パスワード変更」をクリックし変更する。



最終算出年月日： 2012年09月30日  
最終データインポート年月日： 2012年10月08日  
最終データインポート件数： 2,670 件  
使用者名： PBSupport  
LTV-pro(ライフタイムバリュープロ) vol 3.01