

株式会社 アイ・エム・ジェイ  
東京都目黒区青葉台 3-6-28  
代表取締役社長 廣田 武仁  
大証 JASDAQ (4305)

## 「EC 顧客育成サービス」を開始

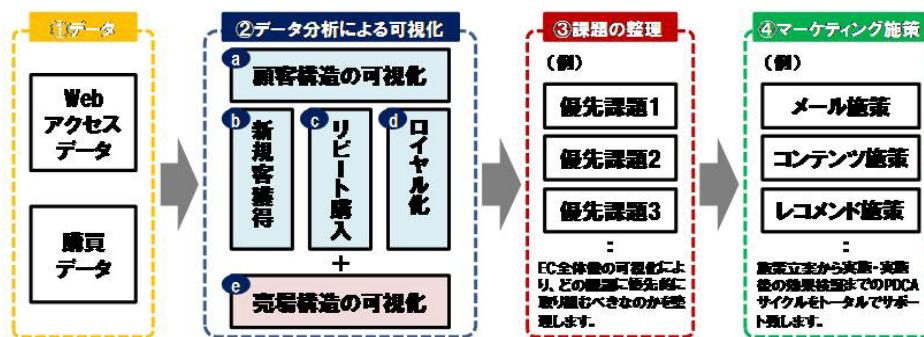
**購買データと Web アクセスデータの統合分析により、  
1人あたりの購買行動を可視化し、具体的なマーケティング施策へ**

株式会社アイ・エム・ジェイ(本社:東京都目黒区 代表取締役社長:廣田 武仁 以下、IMJ)の Marketing & Technology Labs(以下、MTL)は、2011 年 8 月より「EC 顧客育成サービス」を開始いたします。

従来の EC コンサルティングにおいては、Web アクセス解析(流入分析やサイト内回遊分析など)を中心とした改善が主流となっており、「1人あたりの購買行動」ではなく「1訪問あたりのサイト内行動」を分析していたため、1人の顧客の連続した購買行動を意識した課題抽出や改善施策の立案が難しく、顧客の育成施策というよりもサイト内回遊や購入率向上のための売場改善やレコメンドツールの導入、または集客力強化のための SEO・SEM 施策に留まるケースがほとんどでした。

そこで MTL では、購買データと Web アクセスデータを統合した分析を実施し、「1人あたりの購買行動」を可視化することで、顧客構造やリピート購入、ロイヤル化、新規顧客獲得などの状況とその要因を把握し、収益拡大に向けて優先的に取り組むべき課題を明確化します。「どんな顧客がどのような行動をしているのか」を分析し、具体的なマーケティング施策へと導きます。

### EC 顧客育成サービスとは



以下の分析により、収益拡大に向けて「何に対してどのように取り組むべきなのか」の仮説が立てられるため、具体的な改善施策をスピーディに実施することができます。

## (a)「顧客構造の可視化」

### 顧客構造や顧客構造の推移から優先的に取り組むべき課題が見える

- (課題例)
- ・1回きり顧客が大半を占める
  - ・見込顧客・新規顧客の獲得が少ないなど

これにより、リピート購入促進・ロイヤル化・新規顧客の獲得強化など、優先的に取り組むべきステップの判断が可能になります。

## (b)「新規顧客獲得状況」

### サイト訪問者属性(会員/非会員)と訪問・購入状況から新規顧客獲得に対する課題が見える

- (課題例)
- ・新規顧客の獲得が低迷している
    - そもそも新規来訪者(非会員)が少ない、減少している
    - 新規来訪者(非会員)は少なくはないが、会員登録や購入につながりにくいなど
- これにより、集客強化・売場改善・商品構成の見直しなど、新規顧客獲得のために何を優先的に行うべきかの判断が可能になります。

## (c)「リピート購入状況」

### 初回購入後の顧客行動からリピート購入に対する課題が見える

- (課題例)
- ・初回購入後に再来訪している顧客が少ない
    - ・A カテゴリの購入者はリピートしやすいが、B カテゴリの購入者はリピートしにくいなど
- これにより、初回購入後の訪問状況や初回購入カテゴリ(または商品)による特徴などが可視化され、2回目購入を促進するための方向が見えてきます。

## (d)「ロイヤル化状況」

### 顧客育成に対する課題が見える

- (課題例)
- ・2回目購入以降もロイヤル客になりにくい
    - ・リピート客の休眠化が進んでいるなど
- これにより、現在行っている施策(メルマガ・コンテンツ・特集など)が顧客育成に貢献しているかどうかを判断し、顧客育成に向けた施策を見直すきっかけになります。

## (e)「売場構造の可視化」

### カテゴリ毎の訪問・購入状況から集客方法や売場・商品構成に対する課題が見える

- (課題例)
- ・A カテゴリはニーズが高いが、購入につながりにくい
    - ・B カテゴリは初回購入されやすいが、リピート購入につながらないなど
- これにより、現時点でのパワー/非パワーカテゴリの把握ができ、どのカテゴリの集客を強化するのか、どのカテゴリの売場・商品構成を改善するかなど、各カテゴリにおける戦略の方向が見えてきます。

## IMJ Marketing & Technology Labs について (<http://www.mtlabs.jp/>)



IMJ Marketing & Technology Labs は、IMJ グループにおいて Data Driven Marketing の実現を通じて、クライアント企業のデジタルマーケティングを支援しデータプラットフォーム構築や、マーケティング ROI 最大化のためのコンサルティングサービスやテクノロジーサービスを提供するマーケティング・サービス・プロバイダー (MSP) です。デジタルマーケティングに関する全領域のプロフェッショナルが MTL に在籍しているため、部分最適ではなく全体最適視点でのサービス提供や適切な予算配分のご提案ができることが特徴です。また、コンサルティングに留まらず具体的なマーケティング施策まで落とし込むことで「成果」を価値として提供します。

## 株式会社アイ・エム・ジェイについて (<http://www.imjp.co.jp/>)

インターネット領域に軸足をおき、Web 及びモバイルインテグレーション事業における豊富な知見・実績を強みに、スマートフォンを含むマルチデバイス対応、更には戦略策定・集客・分析 (Web データ解析・効果検証等) まで様々なソリューションをワンストップで提供することで、顧客のデジタルマーケティング活動における ROI (投資対効果) 最適化を実現いたします。

※文中に記載されている会社名、商品名は各社の商標または、登録商標です。

## お問い合わせ先

### <サービスに関するお問合せ先>

株式会社アイ・エム・ジェイ

Marketing & Technology Labs アカウントプランニング事業部 担当: 松村

TEL: 03-6415-4199 E-mail: [ask@imjp.co.jp](mailto:ask@imjp.co.jp)

### <プレスからのお問い合わせ先>

株式会社アイ・エム・ジェイ

広報室 広報グループ TEL: 03-6415-4257 E-mail: [irpr@imjp.co.jp](mailto:irpr@imjp.co.jp)