

# ECバックヤード 自動化システム

# 開発の背景

## ■従来の問題点

1. ECを運用してもバックヤード業務に非常に時間がかかる。
  - 1) 受注
  - 2) 倉庫への発送指示
  - 3) サンクスメール
  - 4) 発送完了
  - 5) アフターフォローメール
  - 6) かご落ちメール
2. ちょっとずつ自動的なモノはあっても一括して自動化出来る仕組みがない。

## ■解決方法

1. 最初のメール登録
2. メールの配信条件の設定
3. 在庫登録

1~3のセッティングがあれば、自動化したプログラムを受注システムからセッティング可能。

## ■効率アップ

月商100万円

客単価5000円×200件 = 100万円

1案件 20分

受注 5分

倉庫指示 3分

サンクスメール 3分

発送完了 3分

アフターフォロー 3分×2回

月商100万円の場合  $20分 \times 200件 = 4000分 = 66時間の削減$

# かご落ちメール

買い物カートに商品を入れて決済完了まで進まない事を「かご落ち」といい、その割合は、平均70%にも及ぶ。対策はEC運営に必須。

細かい時間のタイミングで反応が変わる。

通常メルマガよりも4~5倍反応が高い。

## 【重要】効果の出るポイント「タイミング」

離脱後最初の **1時間** が最も、完了率（コンバージョン率）が高い

- ✓ たった1日でも経過すると、メールの生産性は落ちる（クーポンが必須）
- ✓ 「最初の1時間内」と「24時間以内」に配信したメールを比べると…

| 配信タイミング   | 完了率 | 開封率    | 売上 / 通 |
|-----------|-----|--------|--------|
| 1. 60分以内  | 14% | 70%    | \$11   |
| 2. 24時間以内 | 6%  | 65%    | \$4    |
| 3. 1週間以内  | 5%  | 60%    | \$3    |
| 合計        | 25% | 平均 65% | 平均 \$6 |

※See Why社（現GAP）資料2013

## かご落ちメールの成果②

### メルマガと比べたKPIs

|  | メルマガ    | かご落ちメール   |
|--|---------|-----------|
| <b>開封率</b><br><small>(ユニーク開封数÷メール到達数)</small>          | 10~25%  | 30~90%    |
| <b>クリック率</b><br><small>(ユニーククリック数÷メール到達数)</small>      | 2~15%   | 10~30%    |
| <b>完了率</b><br><small>(クリックから2日以内完了数÷ユニーククリック数)</small> | 2~15%   | 15~45%    |
| <b>売上/通</b><br><small>(メール経由売上額÷メール到達数)</small>        | ¥10~¥50 | ¥100~¥800 |

Navitimeリタゲメール利用3社の2015年2月~4月の期間の実績値もとした

開封率：ユニーク開封数÷ユニーク到達数

クリック率：ユニーククリック数÷ユニーク到達数

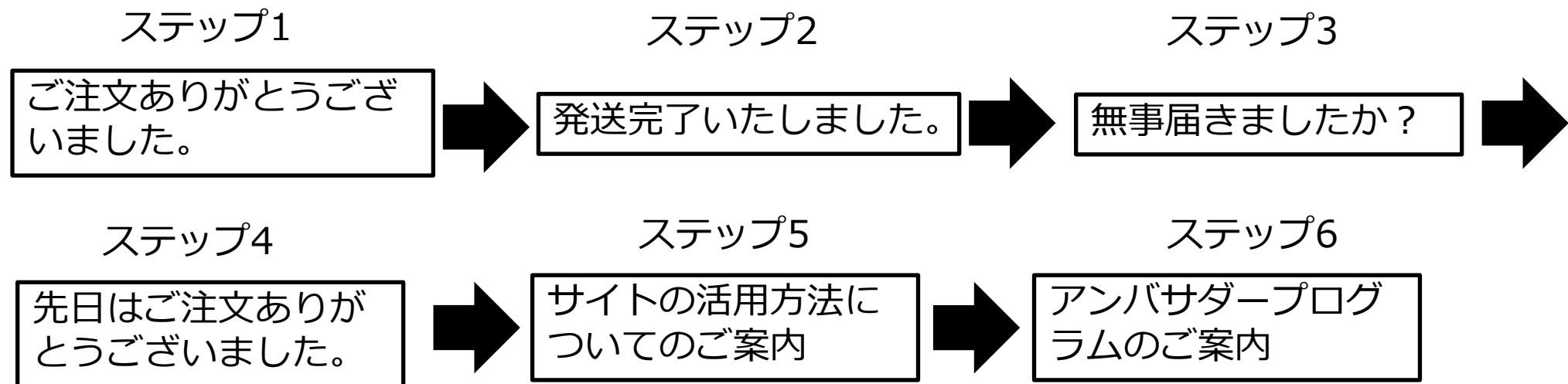
完了率：ユニーククリック数÷クリックから2日以内の完了数

# フォローメール

注文後のメールは、注文のお礼とお客様との関係を作る重要な接客活動です。

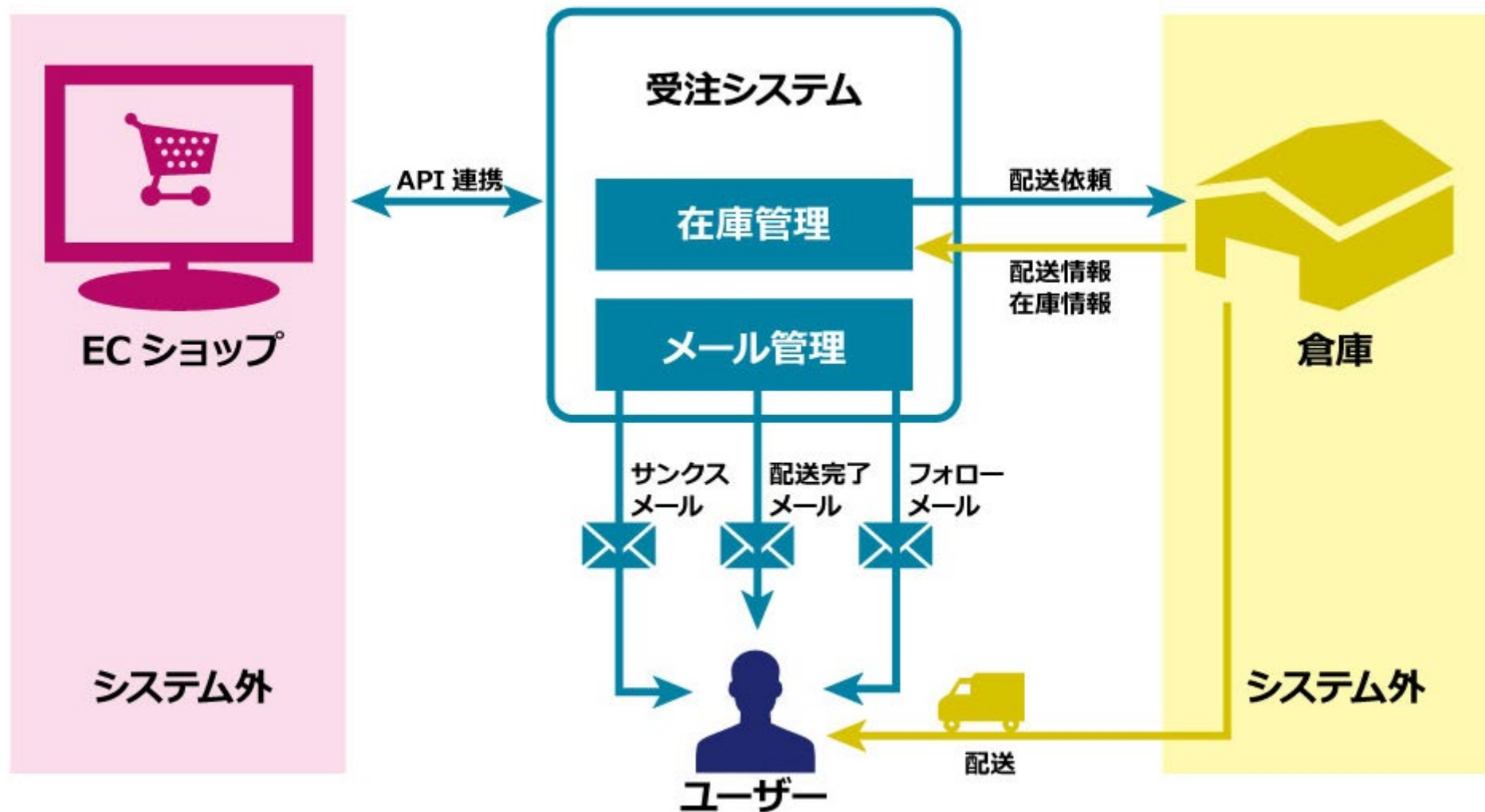
- 目的：
1. 不安を与えない。安心してもらう。
  2. 発送トラブルの解消。
  3. リピーターの育成
  4. レビュー記載のお願い
  5. ショップ運営の改善点を見つける。

## ■ フォローメールのステップ事例



# システム概要フロー

一度設定してしまえば、毎日定期的チェックをするだけで、自動処理で受注から配送完了、アフターフォローまでメールが出来る仕組み。



# 注文管理画面

自動的にステータスも管理できて、アナログ処理も対応可能。  
定期的にチェックすることにより、エラーも対応できます。



lingerieche 管理者

注文管理 エクスポートする その他の操作 ▼ 注文を作成する

すべて 未発送 未払い オープン クローズ 在庫のあるものは自動取得する ▼

注文を絞り込む ステータス ▼ 決済状況 ▼ フルフィルメント状況 ▼ 詳細な絞り込み 会社ビューを編集する T1並び替え

| <input type="checkbox"/> | 注文    | 日付           | お客様   | 合計      | 支払い       | フルフィルメント | アイテム    | 配送方法 | タグ |
|--------------------------|-------|--------------|-------|---------|-----------|----------|---------|------|----|
| <input type="checkbox"/> | #1042 | 10月16日 15:30 | 石黒里美  | ¥15,700 | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 5個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1041 | 10月16日 14:33 | 山口みどり | ¥8,200  | ● 支払い済み   | ○ 未発送    | 2個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1040 | 10月16日 10:57 | 鈴木裕子  | ¥3,700  | ○ オートシリ済み | ○ 未発送    | 1個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1039 | 10月15日 16:32 | 小原玲奈  | ¥5,500  | ○ オートシリ済み | ○ 未発送    | 1個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1038 | 10月15日 16:25 | 三宅結美  | ¥12,200 | ○ オートシリ済み | ○ 未発送    | 4個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1037 | 10月15日 15:57 | 村瀬美   | ¥9,300  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 3個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1036 | 10月12日 12:51 | 村田裕子  | ¥23,000 | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 5個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1035 | 10月10日 17:27 | 藤原信江  | ¥15,500 | ○ オートシリ済み | ● 発送済み   | 3個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1034 | 10月9日 13:15  | 松原麗   | ¥3,800  | ○ オートシリ済み | ● 発送済み   | 1個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1032 | 10月9日 10:23  | 藤原美子  | ¥8,000  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 2個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1031 | 10月9日 09:52  | 木村裕子  | ¥5,800  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 1個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1030 | 10月8日 22:17  | 朝倉早苗  | ¥7,400  | ○ オートシリ済み | ● 発送済み   | 1個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1029 | 10月8日 18:32  | 田中美和  | ¥4,200  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 3個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1028 | 10月8日 15:36  | 山田裕子  | ¥14,600 | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 3個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1027 | 10月8日 10:58  | 戸村早苗  | ¥8,200  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 2個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1026 | 10月7日 20:36  | 石黒裕子  | ¥7,500  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 2個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1025 | 10月7日 20:02  | 外原裕子  | ¥3,800  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 1個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1024 | 10月7日 15:59  | 石黒里美  | ¥13,000 | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 2個のアイテム | 通常配送 |    |
| <input type="checkbox"/> | #1023 | 10月7日 12:45  | 伊藤信江  | ¥6,500  | ● 支払い済み   | ● 発送済み   | 2個のアイテム | 通常配送 |    |

# 在庫管理画面

在庫状態を倉庫と連動して管理、在庫が0や受注の自動処理と止める販売ストップもここで対応。

lingerieche 管理者

注文管理 在庫管理 在庫管理 メール管理

在庫管理

エクスポートする その他の操作 ▼ 商品を再入力

絞り込む 在庫を検索する 並び替え 利用可能 (再入力)

| <input type="checkbox"/> | 商品                            | SKU      | 売り切れ時  | 入荷中 | 在庫数 | 利用可能な数量を編集する   |
|--------------------------|-------------------------------|----------|--------|-----|-----|----------------|
| <input type="checkbox"/> | 費用マスク                         | 30901181 | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ハーフバックベリーホワイト                 | 22401793 | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ハーフバックネイビー Mサイズ               | 6146926  | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | コットンオリジナルマスク ラメラス トーン付き 2個セット | 29539484 | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ホクサータンガイエロー 1サイズ オレンシM        | 14246715 | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ホクサータンガイエロー 1サイズ オレンシL        | SKUなし    | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ホクサータンガイエロー 1サイズ イエロー-M       | SKUなし    | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ホクサータンガイエロー 1サイズ イエロー-L       | SKUなし    | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ホクサータンガイエロー 1サイズ ライトブルー-M     | SKUなし    | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |
| <input type="checkbox"/> | ホクサータンガイエロー 1サイズ ライトブルー-L     | SKUなし    | 販売を止める | 0   | 0   | 追加 設定する 0 保存する |

# フォローメール設定

注文後、サンクスメール、発送完了メール、無事届きましたか?、感想をお聞かせくださいなど、アフタフォローを自動で行える。

特定の商品やカートに入れて何時間後にフォローを送るかなど、指定できます。

シナリオパターンは、99パターンまで追加することができます。



オリジナルエディタでHTMLメールも制作可能です。





# かご落ちメール設定

シナリオパターンは、99パターン追加することができます。

特定の商品やカートに入れて何時間後にフォローを送るかなど、指定できます。

| 一覧             | 送信設定                     | メール作成 |     |     |      |  |
|----------------|--------------------------|-------|-----|-----|------|--|
| 名称             | タイトル                     | タイプ   | 送信  | 期日  | チェック |  |
| 166 時刻後カゴ落ちメール | ランジェリーチェから 10%OFF クーポン進呈 | Email | 852 | 653 | 221  |  |
| 72 時刻後カゴ落ちメール  | ランジェリーチェからクーポンプレゼント      | Email | 803 | 642 | 203  |  |
| 1 時刻後カゴ落ちメール   | ランジェリーチェからお知らせ           | Email | 756 | 558 | 182  |  |

カゴ落ちメール

送信設定

メール送信最低金額設定  
カゴ落ちメールを送信する最低条件を設定します。ここに 1000 と入力すると 999 円以下の商品がカゴに入ったままカゴ落ちてもメールは送信されません。

0

特定商品メール送信設定  
特定の商品にだけカゴ落ちメールを送信する、もしくは特定の商品以外にカゴ落ちメールを送信する設定ができます。

次の商品以外にメールを送信 ▼ 商品番号を入力

メール送信時間設定  
ユーザーがカゴ落ちしてからメールを送信するまでの時間を設定します。1 と入力すると 1 時間後に送信します。

1

クーポンコード選択  
メールにクーポンを付ける場合はクーポンを選択してください。

クーポン無し

オリジナルエディタでHTMLメールも制作可能です。

カゴ落ちメール

HTML

お問い合わせはございませんか？

いつもランジェリーチェをご利用いただき、ありがとうございます。  
お客様がショッピングカートに以下の商品がございましたのでお問  
合わせいたします。おに買いがある場合がございますので、お早め  
ご購入いただけますようお願い申し上げます。

オープニングとして、全商品にご使用いただける10%OFFク  
ーポンをご用意しました。購入時に必要なクーポンコードもご照  
りください。

クーポンコード: 20135  
有効期限: 10月31日まで

カートを確認する

# クーポン設定

メールの反応やコンバージョンをアップするためのインセンティブクーポンを期間、割引率、クーポンコードで設定します。

The screenshot displays the 'クーポン設定' (Coupon Settings) interface. On the left is a sidebar with navigation items: 注文管理, 在庫管理, メール管理, フォローメール, カゴ落ちメール, and クーポン設定. The main content area is titled 'クーポン設定' and includes a '新規クーポン作成' button. The form fields are as follows:

- 名称:** カゴ落ちメール用 10%OFF クーポン 10月31日まで
- タイプ:** マスタークーポン (selected), Bigcommerce, ユニーククーポン, マニュアル
- コード:** MCI4963103310
- 割引率:** 10 %
- 条件:** すべての商品に適用
- スケジュール:** 開始 10/15/2020 午前 12:00, 終了 11/01/2020 午前 12:00
- コードを表示:** {{signup.coupon\_code}}

A note at the bottom states: 'このコードをサンキューページ、または自動応答のテキスト要素に追加することで表示されます。' A 'クーポンを保存' button is located at the bottom right.

# ECバックヤードシステム 機能一覧と見積もり

| ECバックヤードシステム |             |          |
|--------------|-------------|----------|
| 【受注管理機能】     | 【メール管理画面機能】 | 【在庫管理機能】 |
| エクスポート機能     | メール設定機能     | エクスポート機能 |
| インポート機能      | メール作成機能     | インポート機能  |
| 注文作成機能       | メール管理機能     | 商品詳細機能   |
| 自動処理機能       | クーポン作成機能    | 自動処理機能   |
| アナログ処理機能     |             | アナログ処理   |
| プログラム設置作業    |             |          |
| 3日人工         |             |          |
|              |             |          |

見積もり金額 1式 200万円 (税別)