

2016年8月22日  
バリューコマース株式会社

**Yahoo!ショッピング向け CRM ツール『STORE's R $\infty$ 』を提供開始**  
～顧客の購入検討度合いや、離反などの顧客状況・顧客分類の把握が可能に～  
～Yahoo!ショッピング出店ストアの顧客関係構築・維持を支援～

バリューコマース株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長 最高経営責任者:香川 仁、以下 バリューコマース)は、ヤフー株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:宮坂 学、以下 Yahoo! JAPAN)が運営する国内最大級のインターネットショッピングモール「Yahoo!ショッピング」向けの CRM(顧客情報管理)ツール『STORE's R $\infty$ (ストアーズアールエイト)』の提供を2016年9月中旬より開始いたしますのでお知らせいたします。

# STORE's R $\infty$

このたび、顧客の行動履歴や購買情報を蓄積・分析し、顧客一人ひとりに合った情報を適切なタイミングで自動配信し、顧客関係構築を行う自社通販サイト向け CRM ツール『R $\infty$ (アールエイト)』を、「Yahoo!ショッピング」に出店しているストア向けにカスタマイズし、新たに『STORE's R $\infty$ 』として提供を開始(※1)いたします。

『STORE's R $\infty$ 』を導入することで、ストアは、商品購入を検討しているのか、情報を収集しているのかなどの顧客の行動情報や、新規顧客・リピーター・特に売上貢献度の高い優良顧客・離反しそうな顧客などの顧客分類(セグメンテーション)を把握することができます。また、新規顧客の再来訪・購入を促進する割引クーポンや、離反しそうな顧客に限定したポイント進呈キャンペーンなど、顧客状況に合わせた情報を配信することができます。なお、「Yahoo!ショッピング」において、顧客をセグメントし、セグメンテーションに合わせた情報を、出店ストアが独自に配信できる機能を実装するのは、本件が初めて(※2)となります。

さらに、『STORE's R $\infty$ 』では、タグの設置などのストア側での導入作業は一切不要で、リピーター獲得や離反防止、新商品訴求などの目的別情報配信メニューが画面上にあらかじめ用意されているため、CRM ツールを初めて使うストアにも簡単に操作できる仕様となっております。

ストアは『STORE's R $\infty$ 』を活用することにより、従来できなかった、より詳細な顧客情報管理が可能となるとともに顧客の状況に合わせた最適な情報配信を行うことで、顧客の離反を防ぎ、さらなる顧客関係の構築・維持を目指すことが可能となります。

バリューコマースは今後も、『R $\infty$ 』を中心に、CRM サービスを拡充し、販売チャネルを横断した顧客情報の管理・活用を促し、顧客関係の構築・維持を総合的に支援していくことで、利用企業の顧客生涯価値(LTV)の最大化を目指します。

#### ■『STORE's R∞』の特長

- ・タグの設置など、出店ストア側での導入作業は不要です。
- ・リピーター獲得や離反防止、新商品訴求などの目的に合わせた情報配信を簡単に設定できます。
- ・来訪や行動履歴、購入頻度に基づき、購入への検討度合いや、新規顧客、リピーター、リピーターの中でも、特に年間購入金額の大きい優良顧客など顧客分類(セグメンテーション)を確認することができます。(顧客ランク機能)
- ・顧客構成比が表示されるので、どれくらいの新規顧客がリピーターとなっているのか、または離反しそうなのかなどを把握することができます。(アラート機能)
- ・再購入しやすいタイミングや離反してしまいそうなタイミングなど、顧客の利用状況に合わせて、割引クーポンなどを配信することができます。

※1 「Yahoo!ショッピング」に出店しているストアのうち、Yahoo! JAPAN が定める条件に合致している場合のみ、『STORE's R∞』の利用が可能となる見込みです。

※2 従来からストアが独自に発行する割引クーポンなどはありましたが、全顧客が対象であったり、ストア側が既存顧客データを作成し、外部 CRM ツールなどを利用して配信しているなどであり、運営主「Yahoo!ショッピング」による簡易なツールは実装されていませんでした。

<本件に関する報道関係の方のお問い合わせ先>

バリューコマース株式会社 広報担当 永田

電話:03-6438-6875 FAX:03-6863-7730 メールアドレス:[press@valuecommerce.co.jp](mailto:press@valuecommerce.co.jp)