



Mlritz
メルリッツ

売り上げを上げるショッピングカート

スタートアップマニュアル 顧客管理機能編

2018年1月23日 改訂
株式会社グロウアップウェア

改訂履歴

日付	版	内容
2009/4/1	2.0	改訂
2018/1/23	3.0	改訂

■はじめに	4
■任意項目を設定する	4
■アップロードフォーマットを設定する	6
■顧客リストをアップロードする	8

■はじめに

顧客管理機能とは、ショッピングカート機能で注文された新規顧客、既存顧客の管理、資料請求などのフォームから登録された見込顧客などを一元管理する機能です。

■任意項目を設定する

既にネットショップを運営していて、顧客リストを持っている場合は、『メルリッツ』にリストをアップロードして、顧客を管理することができます。

顧客情報は、姓名、メールアドレス、誕生日、郵便番号、住所、電話番号、FAX 番号、顧客状態などがあります。

過去に購入した商品の購入履歴などを持たせたい場合は、任意項目で追加することができます。任意項目の作り方は次の手順です。



- ①[顧客管理]をクリックします。
- ②[任意項目設定]をクリックします。
- ③[任意項目]を設定します。

例えば、顧客リストの属性として、「商品A」の購入したという属性を持たせたい場合は、次のように設定します。

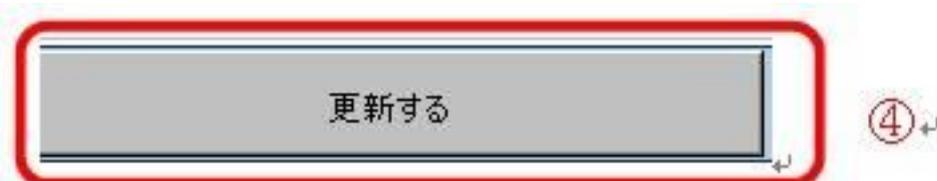
項目名：商品A

項目タイプ：チェックボックス

リスト：入力なし

④[更新する]をクリックします。

※[更新]ボタンは画面の一番下部にあります。



項目名とは、自由に作ることができる項目の名前となります。項目タイプとは、複数の選択肢から1つを選択できるように設定したり、複数の選択肢からあてはまるものを選択できるように設定できます。項目タイプは4種類あり、テキストボックス、セレクトボックス、ラジオボタン、チェックボックスがあります。項目タイプの選び方は次のとおりです。

項目の属性	項目タイプ	顧客情報登録画面の表示例
複数の選択肢から1つを選ぶもの	セレクトボックス	任意項目21 商品A ▾
	ラジオボタン	任意項目22 <input type="radio"/> 商品A <input type="radio"/> 商品B <input type="radio"/> 商品C
複数の選択肢からあてはまるものを選ぶ	チェックボックス	任意項目23 <input type="checkbox"/> 商品A <input type="checkbox"/> 商品B <input type="checkbox"/> 商品C
ひとつの属性をもたせる場合	テキストボックス	任意項目24 _____

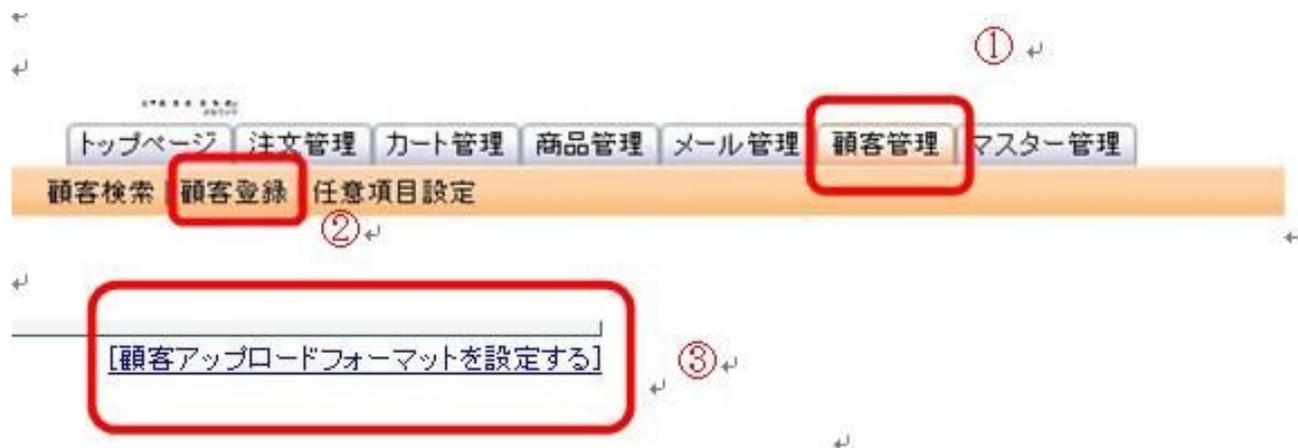
リストとは、項目タイプで選ぶためのデータを設定します。設定データが複数ある場合、「|」（パイプ）で、「商品A|商品B|商品C」のように入力します。

ワンポイントアドバイス

任意項目に商品を設定する場合は、項目タイプにチェックボックスを選んで、リストには1つの商品のみを記入します。複数の商品がある場合、1つの商品につき、ひとつの任意項目を使うことで、顧客が複数の商品を購入しても、それぞれの任意項目にチェックを入れることができ、ファイルのアップロードで上書きをした場合に、それぞれの任意項目のチェックボックスにチェックが追加されます。

■アップロードフォーマットを設定する

顧客リストをアップロードする前に、アップロード形式を決めるために、項目設定をします。

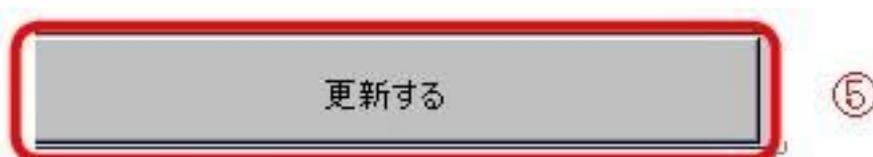


- ①[顧客管理]をクリックします。
- ②[顧客登録]をクリックします。
- ③[顧客アップロードフォーマットを設定する]をクリックします。
- ④[項目]を選びます。

顧客管理 > 顧客アップロードフォーマット設定

第1項目	顧客姓	④
第2項目	顧客名	
第3項目	メールアドレス(※必須)	

- ⑤[更新]をクリックします。
※[更新]ボタンは画面の一番下部にあります



顧客リストをアップロードする場合、アップロードするファイルはCSV形式のファイルをご用意ください。CSVとは、データを「,」（カンマ）で区切って並べたファイル形式です。エクセルなどの表計算ソフトで顧客リストを保存する場合は、ファイル形式を選ぶ欄でCSVを選んでください。アップロードフォーマットで項目の選び方は、エクセルで管理している場合、列の項目名と同じ並びにします。

例えば、エクセルの列の項目名が以下の場合、第1項目を顧客姓、第2項目を顧客名、第3項目をメールアドレスとしてください。

	A	B	C
1	顧客姓	顧客名	メールアドレス
2	テスト	タロウ	test1@hoge.com
3	テスト	ジロウ	test2@hoge.com
4	テスト	サブロウ	test3@hoge.com

ワンポイントアドバイス

顧客名を管理する場合、顧客姓と顧客名は分けて管理することをお勧めします。なぜなら、お客様にメールを配信する場合、メールの雛形に差し替え文字列で名前を差し込むことができ、顧客姓と顧客名を別々に差し込むことができます。つまり、フルネームで書く場合と、姓のみを書く場合など、メールの文面によって使い方が広がるためです。

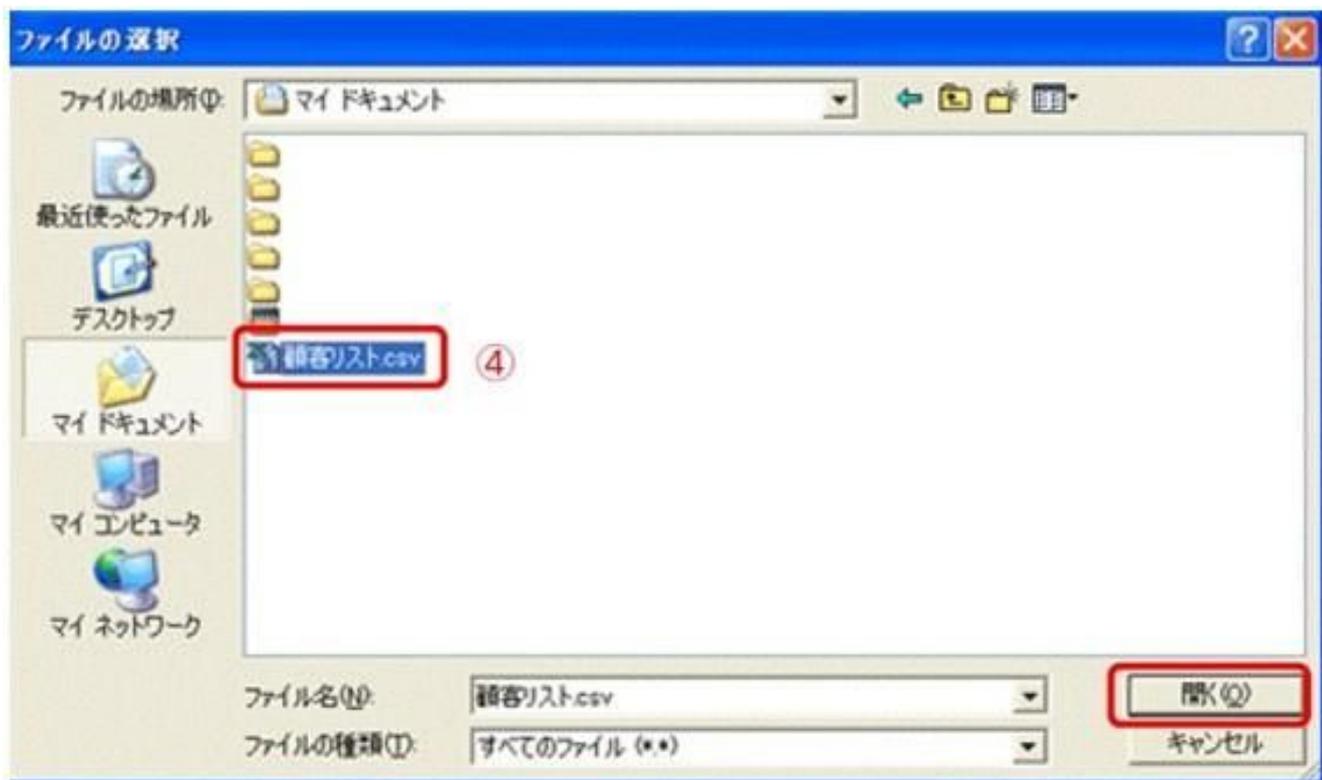
■顧客リストをアップロードする

CSV 形式のファイルをアップロードします。

- ①[顧客管理]をクリックします。
- ②[顧客登録]をクリックします。
- ③[参照...]をクリックします。



- ④アップロードしたいCSV 形式のファイルを選びます。
- ⑤[開く(O)]をクリックします。



⑥[一括登録]をクリックします。

※CSV形式ファイルの1行目が項目名の場合は、[1行目は項目名なので読み飛ばす]のチェックボックスにチェックをつけてから[一括登録する]をクリックしてください。

※既に顧客リストが『メルリッツ』に登録されていて、アップロードするファイルに同じメールアドレスが存在しても上書きしたい場合は、[メールアドレス重複時には上書きする]のチェックボックスにチェックをつけてから[一括登録する]をクリックしてください。

顧客一括登録	
ファイル選択	C:\Documents and 参照... 一括登録する ⑥ ↵
アップロードオプション	<input type="checkbox"/> 1行目は項目名なので読み飛ばす <input type="checkbox"/> メールアドレス重複時には上書きする

ワンポイントアドバイス

顧客リストを管理する場合、顧客属性をもたせてアップロードすることをお勧めします。顧客属性は4つあり、潜在顧客：0、見込顧客：1、新規顧客：2、既存顧客：3です。アップロードするときのデータは数字でアップロードします。

潜在顧客とは、見込があるかどうか分からない顧客です。見込顧客とは、無料サンプル請求、資料請求、メルマガ登録、ニュースレター登録など商品に見込みのある顧客です。姓名、メールアドレスが取得できているリストです。新規顧客とは、過去に商品を1度だけ購入した顧客です。既存顧客とは、過去に数度の商品を購入したことがある顧客です。