

お客様プロフィール

- 名前: 佐藤花子
- 年齢: 35歳
- 職業: IT企業勤務(Webデザイナー)
- 居住地: 東京都世田谷区
- 興味関心: サステナブルファッション、DIYデザイン、地域イベント

購入履歴

- 商品名: プレミアムオーガニックTシャツ
 - 購入日: 2024年3月15日
 - 価格: ¥3,800
 - 購入理由: 自分用の普段着として購入。エコ素材とデザインが気に入ったため。
 - 配送状況: 3月18日午前中に指定住所に無事到着。
- 商品名: カスタムイベントTシャツ(5枚セット)
 - 購入日: 2024年7月20日
 - 価格: ¥14,000(5枚分)
 - 購入理由: 地域で行われるフリーマーケットのスタッフ用Tシャツとして注文。
 - デザイン: Webサービス「EcoTee Creator」を利用してオリジナルデザインを作成。
 - 配送状況: 7月25日に配達完了。5枚すべて問題なく届き、満足のレビューを投稿。
- 商品名: オーガニックベーシックTシャツ(ギフトラッピング付き)
 - 購入日: 2024年12月5日
 - 価格: ¥2,800(ギフトラッピング+¥300)
 - 購入理由: 職場の同僚へのクリスマスギフト。ラッピングがエコフレンドリーである点を評価。
 - 配送状況: 12月10日に配達完了。

配送状況

- 過去の配送トラブル: なし
- 配送業者: 環境配慮型配送会社「Green Delivery」
- 配送設定: 常に「プラスチックフリー包装」を選択。
- 配送先住所: 自宅と職場の2か所を登録済み。

店舗来店履歴

- 来店日: 2024年4月10日
 - 来店店舗: 渋谷エコポップアップストア

- 目的: 実物の素材感を確かめるため。スタッフとエコ素材の選び方について20分間相談。
 - 購入商品: 無し(オンラインで後日注文)。
2. 来店日: 2024年9月5日
- 来店店舗: 横浜エコイベントブース
 - 目的: 友人と一緒にEcoTeeの商品をチェック。サステナブルファッションについてのワークショップに参加。
 - 参加ワークショップ: 「エコ染料を使ったDIY Tシャツ作り」
-

問い合わせ履歴

1. 問い合わせ日: 2024年3月16日
- 内容: オーガニックベーシックTシャツのサイズについて質問。「MサイズとLサイズの違い」について詳しく説明を受ける。
 - 対応: カスタマーサポートがメールで迅速に回答し、佐藤花子さんはMサイズを選択。
2. 問い合わせ日: 2024年7月22日
- 内容: 「EcoTee Creator」で作成したデザインの色が製品化時に変わる可能性についての相談。
 - 対応: サポートが「モニター上と製品で若干の差が生じるが、校正データを確認可能」と回答し安心感を提供。
-

Webサービス「EcoTee Creator」の利用履歴

1. 利用開始: 2024年7月10日
2. 作成デザイン数: 8種類
3. 最も使用した機能:
- テキスト挿入機能(オリジナルメッセージをデザインに追加)。
 - 色変更機能(フリーマーケットのテーマカラーに合わせた調整)。
4. デザインの保存状況: 「お気に入りデザイン」に3件登録済み(再注文の可能性あり)。
5. 満足度アンケート結果: 10点中9点。改善点として「モバイル版の操作性」を希望。
-

顧客特典履歴

1. 利用クーポン: 初回購入時10%オフクーポン(2024年3月15日)
2. 会員ランク: ゴールド会員(3回以上の購入で昇格)
3. 特典内容: ゴールド会員特典として次回購入時15%オフクーポン付与。
-

その他のエンゲージメント

1. SNS活動:

- Instagramで「#MyEcoTee」のタグを使用し、自分のデザインをシェア。20以上の「いいね」を獲得。
- EcoTeeのアカウントをフォローし、月1回のキャンペーン情報をチェック。

2. レビュー投稿:

- オーガニックベーシックTシャツ:「肌触りが良く、軽い着心地が素晴らしい」と5つ星評価。
- カスタムイベントTシャツ:「デザイン通りの仕上がりで、参加者にも好評」と高評価を投稿。

顧客への今後の提案

- 推奨商品: エコ染料を使った新作Tシャツ「ナチュラルアースTee」
- イベント案内: 2025年春の「EcoTee植林イベント」への招待
- 次回特典: 会員限定の送料無料キャンペーン案内

購入後のアンケート結果

- 購入後アンケート送付日:
 - 2024年3月20日(オーガニックベーシックTシャツ購入時)
 - 2024年7月28日(カスタムイベントTシャツ購入時)
 - 2024年12月15日(ギフトラッピング付き購入時)

アンケート内容と回答

- 商品満足度(5段階評価): 平均4.8点
- 改善点リクエスト:
 - ギフトラッピングのカラーオプションを増やしてほしい。
 - カスタムTシャツのプリント仕上がりイメージをもう少しリアルにしてほしい。
- リピート意欲:「次回も利用したい」98%
- その他コメント:「対応が迅速で、環境にも優しい取り組みに共感しています。」

プロモーションへの参加履歴

- キャンペーン参加:
 - 「#MyEcoTee投稿キャンペーン」(Instagram)に2024年8月5日参加。
 - 投稿内容:「イベントで使用了Tシャツが大好評! EcoTeeのデザインツールも簡単で便利!」
 - リアクション: 30件の「いいね」と5件のコメントを獲得。
- メールマガジン登録:
 - 登録日: 2024年3月1日
 - 受信頻度: 月2回(新商品情報、特典情報を主に閲覧)。
 - 開封率: 平均75%(高い興味関心を示している顧客)。

3. クーポン利用状況:

- 初回購入時10%オフクーポン(利用済み)。
- リピーター向け送料無料クーポン(2024年7月20日利用)。

Webサービス利用に関する詳細

1. デザイン保存履歴:

- 「フリーマーケット用デザイン(カラフルなテーマカラー)」: 2024年7月作成。
- 「友人の誕生日プレゼント用Tシャツデザイン」: 2024年11月作成。

2. AIアシスタント利用頻度:

- 合計使用回数: 12回
- 主なリクエスト内容:
 - フォントのバランス調整。
 - 配色提案(ナチュラルカラーとテーマカラーの組み合わせ)。

3. 作成デザインの評価:

- AIによるデザイン評価スコア: 平均92/100(「センスが良く、配色が優れている」との評価)。

環境活動への参加履歴

1. 植林イベント参加:

- 日時: 2024年10月15日
- 場所: 山梨県富士北麓エリア
- 活動内容: 地元の参加者50名とともに約100本の木を植える活動を実施。
- コメント: 「直接自然と触れ合うことができ、EcoTeeの商品を選ぶ理由がさらに増えました。」

2. 募金プログラムへの貢献:

- カーボンオフセットオプションの選択履歴: 3回
- 寄付総額: ¥300(購入時のオプション設定)。

カスタマーサポートとのやりとり

1. トラブル時の対応例:

- 日時: 2024年7月23日
- トラブル内容: デザインツールが一時的に動作しないエラーが発生。
- 対応: チャットサポートが即時に解決方法を案内(ブラウザキャッシュクリアの手順説明)。佐藤さんは「迅速な対応に感謝」とコメントを残す。

2. 個別サポート相談:

- 日時: 2024年12月2日
- 内容: ギフト用Tシャツのデザイン相談。どのフォントが最適か、スタッフと直接電話で相談。

特別プログラムへの参加履歴

- VIPプレビュー参加:
 - 日時: 2024年11月1日
 - 内容: 新商品「リサイクルデニムTシャツ」の限定プレビューイベントに招待。
 - 感想: 「新しい素材の手触りがとても良い。購入を検討したい」とのフィードバック。
- サステナブルセミナー受講:
 - 日時: 2024年6月20日
 - セミナー内容: 「サステナブルファッションの未来」
 - 受講方法: オンライン参加。講師はEcoTee代表取締役の田中エコ。

ロイヤリティプログラム

- 会員ランクアップ状況:
 - 2024年3月: シルバー会員（初回購入後）。
 - 2024年7月: ゴールド会員（3回目の購入時点で昇格）。
 - 次のランク目標: プラチナ会員（5回以上の購入、または年間累計購入額¥50,000以上）。
- 累計特典利用:
 - 送料無料特典を2回利用。
 - 「会員限定プレゼントキャンペーン」参加でエコバッグを受け取る。

口コミサイトの評価とコメント

- 掲載された口コミ:
 - 「とても親切で信頼できるエコブランド。特にカスタマイズTシャツは簡単に作成でき、出来栄も良かったです。」(★5/5)
- 他のユーザーへの影響:
 - 佐藤さんのレビューが参考になったと回答した人数: 12人

社内での顧客評価

- CRMスコア: 95/100（非常にロイヤルな顧客と分類）。
- 購入後の行動追跡:
 - 購入後のレビューやSNS投稿頻度が高く、他の顧客への影響力が大きい。

購入履歴の詳細分析

- 購入商品数の推移:
 - 初回購入(2024年3月15日)以降、購入頻度は平均4か月に1回程度。現在までに合計3回の購入履歴あり。
 - 購入金額の総計: ¥20,600(クーポン利用前)。
 - 購入商品の 카테고리内訳:
 - オーガニック商品: 2回(プレミアムオーガニックTシャツ、オーガニックベーシックTシャツ)。
 - カスタムデザイン商品: 1回(カスタムイベントTシャツ)。
 - 購入目的の傾向:
 - 自分用(普段着・趣味): 2回。
 - ギフト用: 1回。
 - イベント用: 1回(他の目的と兼用)。
 - 購入理由の共通点:
 - エコ素材や環境配慮型の商品を重視。
 - 実用性だけでなく、デザイン性やカスタマイズ可能性も購入の大きな要因。
-

Webサービス「EcoTee Creator」の利用詳細

- 利用頻度と傾向:
 - 月間平均利用回数: 約2回。
 - 特定の目的で集中的に使用する傾向あり(フリーマーケット用Tシャツ作成など)。
 - 最も高く評価された機能:
 - リアルタイムプレビュー: 作成中にデザインの完成イメージを確認できる機能が「分かりやすい」と高評価。
 - テンプレートギャラリー: イベントやプレゼント向けに特化したテンプレートが便利とコメント。
 - 利用履歴から見えるデザインの特徴:
 - シンプルで目立つロゴやテキストを好む傾向あり。
 - 色の選択では、明るいカラー(黄色、オレンジ)を頻繁に使用。
-

配送に関するこだわり

- 配送設定:
 - 配達日時指定をほぼすべての注文で利用。午前中指定が多い。
 - 「プラスチックフリー包装」を毎回選択。
 - 過去の配送に対するフィードバック:
 - 配送状況が正確で信頼できるとコメント。特に、予定通りの配達を評価。
 - 改善希望点:
 - 配達前の到着通知をもう少し詳細にしてほしいとの要望を過去に提出。
-

店舗来店行動の詳細

- 来店頻度:
 - 年2回程度の来店履歴あり。
 - 都内のポップアップストアを中心に訪問。友人と一緒にの来店が多い。
 - 相談内容の傾向:
 - 素材の質感や耐久性についての質問が多い。
 - 環境に優しい素材選びやトレンドについてのアドバイスを受けることに積極的。
 - 来店後の行動:
 - 店舗で購入せず、オンラインで注文するパターンが多い(店舗で確認後、Webサービスを利用)。
-

問い合わせ履歴の詳細

- 問い合わせ手段の傾向:
 - メール: 60%。
 - チャット: 30%。
 - 電話: 10%。
 - 問い合わせのテーマ別分類:
 - 商品の仕様・サイズについて: 2件(例: サイズ選び、色の違い)。
 - Webサービスの機能について: 1件(例: デザインと実物の仕上がり差)。
 - 配送関連: 1件(例: 配達日時変更)。
 - 対応満足度:
 - 問い合わせに対する迅速な対応を評価。すべての問い合わせに対し「解決済み」と記録されている。
-

SNS活動の詳細

- 投稿内容の傾向:
 - EcoTee関連の投稿はイベント使用時や購入後が中心。
 - 「#MyEcoTee」タグを付けた投稿数: 3件。
 - 最も反響の大きかった投稿:
 - 内容: フリーマーケット用に作成したカスタムTシャツを着た写真を投稿。
 - 反響: 50以上の「いいね」と10件のコメントを獲得。「どこで買えるの?」という質問も複数あり、他ユーザーへの影響力が確認される。
-

環境活動への参加詳細

- 参加イベント数:
 - 1年間で計3回の環境イベントに参加。
- 活動内容の例:
 - 植林イベント: 地元の参加者と協力し、木の植樹活動に貢献。
 - リサイクルワークショップ: リサイクル素材を使ったDIY体験を実施。
- 環境への意識:

- 購入時にカーボンオフセットオプションを選択するなど、購入行動からも環境意識の高さが伺える。
-

アンケート結果の詳細分析

- 回答率:
 - 購入後アンケートへの回答率100%。
 - 満足度と要望:
 - 満足度平均: 4.8/5。
 - 要望例: 「ギフトラッピングのバリエーションを増やしてほしい」「デザイン作成時のシミュレーションをさらにリアルにしてほしい」。
-

特典利用状況

- 特典の受け取り履歴:
 - 初回10%オフクーポン利用: 2024年3月15日。
 - ゴールド会員特典クーポン利用: 2024年12月5日。
 - 特典に対するコメント:
 - 「割引特典が利用しやすく、次回も購入しようと思える」とポジティブな評価。
-

その他の特徴

- リピート購入の要因:
 - 環境意識への共感と製品の実用性・デザイン性が両立している点が主な理由。
 - 改善希望:
 - 新商品の通知をもう少し早めにしてほしいとの要望あり。
-

購入動機の詳細分析

- 購入動機の心理的背景:
 - サステナブル意識: 環境問題への配慮が行動基準となり、オーガニックやリサイクル素材の商品を選ぶ傾向。
 - デザインへのこだわり: 自分の好みやイベントテーマに合ったデザインが重要な購入決定要素。
 - 実用性: 日常的に使いやすいアイテム(シンプルで合わせやすいTシャツ)を優先。
- 購入時に参考にした情報:
 - 公式Webサイトの商品レビュー(5つ星評価のコメントを信頼)。
 - SNSでの他ユーザーの着用写真。

- 店舗スタッフからのアドバイス(特に素材感やサイズ感について)。
 - 購入を促した特典:
 - 初回購入時の10%オフクーポンが、最初の購入ハードルを下げる要因に。
 - ゴールド会員昇格後の特典(送料無料、割引クーポン)でリピート購入を促進。
-

顧客満足度の詳細分析

- 商品に対する評価基準:
 - 品質: 肌触りや耐久性を重視し、オーガニック素材の商品に高評価。
 - 価格: サステナブル製品としては納得感のある価格帯と認識。
 - 使い勝手: シンプルなデザインや軽量素材が使いやすいと評価。
 - サービスに対する評価基準:
 - **Webサービス**: デザインツールの直感的な操作性を評価。
 - 配送サービス: プラスチックフリー包装や正確な配送日時に満足。
 - 低評価の要因(アンケートでのコメントから抽出):
 - デザインツールのスマホ版で操作性にやや不満あり。
 - ギフトラッピングのカラーバリエーションが少ないと感じる。
-

顧客エンゲージメント

- 口コミやレビュー投稿:
 - 投稿頻度: 購入後の50%でレビューを投稿。
 - 投稿内容: 商品の良さを具体的に記述し、特に「触り心地」「環境配慮の取り組み」を強調。
 - SNSでの拡散活動:
 - 投稿内容の傾向: 商品を着用した写真、カスタムデザインのスクリーンショット。
 - 使用ハッシュタグ: #MyEcoTee #EcoLife #サステナブルファッション
 - 他ユーザーへの影響: 投稿が複数の「いいね」やコメントを引き出し、EcoTeeの認知拡大に貢献。
 - イベント参加頻度:
 - 過去1年間で3回のイベント参加(ワークショップ、植林活動)。
 - 直接商品を手にする機会を大切に、店舗やイベントでの接点を重視。
-

デザインの嗜好と特徴

- カラーの好み:
 - 明るいカラー: イエロー、オレンジ、パステル系が多い。
 - ナチュラルカラー: ベージュ、ライトグリーンも選択する傾向。
- デザインのテーマ:
 - シンプルなロゴやテキストが中心。
 - イベント用の場合はテーマカラーに合わせたカラフルなデザイン。
- サイズとシルエットの選択:

- サイズ: 普段はMサイズ、ゆったり着たい場合はLサイズを選ぶ。
 - シルエット: ゆったりフィットを好むが、用途によってはスリムフィットも選択。
-

プロモーションへの反応

- キャンペーンの参加率:
 - Instagramキャンペーン: 1回参加(#MyEcoTee投稿キャンペーン)。
 - メールマガジンの割引クーポン利用率: 75%。
 - 興味を示したプロモーション例:
 - 「植林イベント参加でポイント付与」キャンペーンに興味を示し、過去に1回参加。
 - 季節限定デザイン(春・夏の新作Tシャツ)に関心を寄せ、購入履歴に反映。
 - 効果的だった特典やオファー:
 - 送料無料クーポンの利用頻度が高い。
 - ゴールド会員特典で次回購入割引を利用。
-

Webサービス利用行動の詳細

- デザイン作成時の行動:
 - 1回あたりのデザイン作成にかかる時間: 平均30分。
 - デザインの保存率: 作成デザインの70%を保存。
 - 利用頻度とタイミング:
 - イベント前やプレゼント用に集中して利用。
 - 季節ごとの新商品デザインを試しに作成することもある。
 - 活用したAIアシスタントの機能:
 - カラー提案機能: 「ナチュラルカラーと明るいアクセントカラー」を頻繁に採用。
 - レイアウト自動調整: フォントのサイズや配置の最適化を依頼。
-

環境意識に基づく行動

- 購入時の環境配慮行動:
 - カーボンオフセットオプションを3回選択。
 - 「プラスチックフリー包装」を必ず選択。
 - 募金活動への参加:
 - 購入時のオプション募金額: ¥500(累計)。
 - コメント: 「こうした小さな行動が環境改善につながるなら、積極的に参加したい」。
 - イベントでの環境活動:
 - 植林イベントで合計3時間の活動を行い、100本の木を植えることに貢献。
 - リサイクル素材を使ったDIY活動の感想として、「自分の手で環境改善を実感できた」とコメント。
-

ロイヤリティプログラムにおける行動

- 会員ランクの変化:
 - 初回購入時: シルバー会員。
 - 現在: ゴールド会員(3回以上の購入で昇格)。
 - 特典の活用状況:
 - 送料無料特典: 2回利用。
 - 会員限定クーポン: 次回購入時15%オフクーポンを利用予定。
 - プラチナ会員への昇格可能性:
 - 目標: 年間購入額¥50,000または5回以上の購入。
 - 現在の進捗: 目標達成まであと2回の購入が必要。
-

社内評価に基づくデータ

- CRMスコアの内訳:
 - 購入履歴: 30点(複数回の購入実績)。
 - エンゲージメント: 40点(SNS投稿やレビュー活動が評価)。
 - 環境意識: 25点(カーボンオフセット選択や植林活動参加)。
 - 総合スコア: 95/100(優良顧客)。
- 今後の提案方針:
 - 商品: 春の新作「エコナチュラルTシャツ」を推奨。
 - サービス: 定期購入プランの案内(送料割引特典付き)。
 - イベント: 2025年のサステナブルファッションショーに招待。