

カスタマーオリエンテッドによる管理会計への転換

- コストマネジメントからレベニューマネジメントへ -

ソリューション本部
ソリューションサービス部
データウェアハウスグループ
清水 孝郎

The Power to Know.

Copyright © 2000 , SAS Institute Inc. All rights reserved.

コストマネジメントからレベニューマネジメントへ

- | | |
|---|---|
| <p>■ 従来の管理会計の考え方</p> <ul style="list-style-type: none">• コストのコントロールによる利益の確保 | <p>■ 顧客志向を前提とした管理会計の考え方</p> <ul style="list-style-type: none">• 長年に渡る顧客との関係構築を考慮した利益の確保 |
|---|---|

コストマネジメント

コストドライバー

レベニューマネジメント

レベニュードライバー

レベニュードライバーを見出す考え方

- 顧客行動の理解
- 顧客行動の予測
- 顧客行動の予測に対する打ち手を見出す

The Power to Know.

1.顧客行動の理解

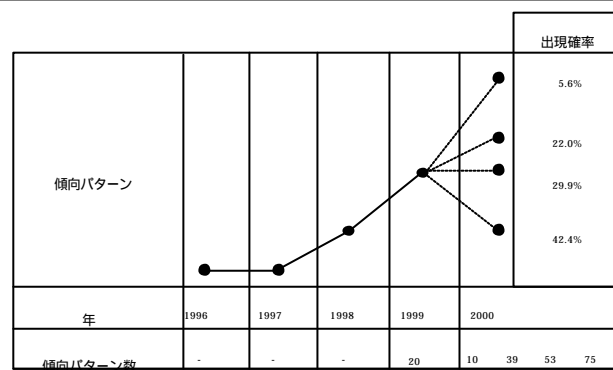
傾向パターン別顧客セグメント

- 1709顧客を449パターンに分類

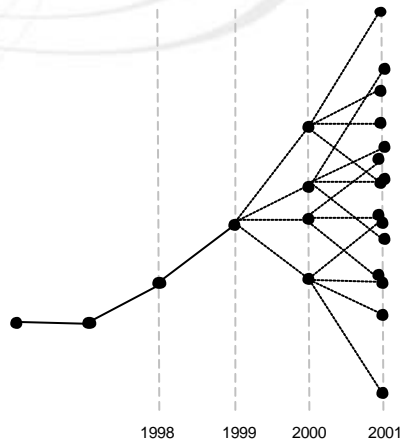
抽出パターン	抽出パターン数
<p>1985年 1990年 1995年 1998年</p> <p>0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 4</p>	130
<p>1985年 1990年 1995年 1998年</p> <p>0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 2</p>	20
<p>1985年 1990年 1995年 1998年</p> <p>0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0</p>	27
<p>1985年 1990年 1995年 1998年</p> <p>0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 -1</p>	51

2.顧客行動の予測

過去の売上データを事例データとして蓄積し、事例ベース推論により未来の売上傾向を予測します



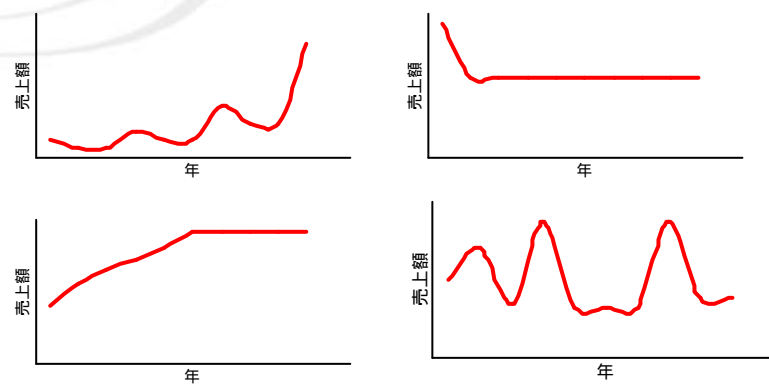
2.顧客行動の予測 (つづき)



傾向パターン数	出現確率
7	5.2%
25	18.5%
15	11.1%
7	5.2%
3	2.2%
10	7.4%
15	11.1%
1	0.7%
2	1.5%
2	1.5%
4	3.0%
11	8.1%
10	7.4%
17	12.6%
6	4.4%

The Power to Know.

2.顧客行動の予測 (つづき)



このパターンの違いはなぜなのか？

The Power to Know.

