

CRM/SFA担当者必見!!

住所が“キレイ”で出来る

7  
つの事

## 目次

---

CRM/SFA担当者が抱える住所にまつわる課題	01
CRMプロセスにおける様々なお困りごと	02
① データ取得： 住所データ入力	
② データ整備： データ統合	
③ データ整備： 作業時間/精度	
④ 顧客分析/抽出	
⑤ 施策実施： 重複データ	
⑥ 施策実施： 宛名ラベル不備	
⑦ 施策実施： キャンペーン重複応募	
お客様の様々なお悩みにお応えします	03

# 01 CRM/SFA担当者が 抱える住所にまつわる課題

- 住所が **古い/不明** な為、配達出来なかった/遅れた
- 住所が **重複** していた為、同じDMを複数送ってしまった
- 住所の **ゆれ** が大きく、顧客検索や分析が出来ない
- お客様に **正確な** 住所を入力いただけない
- 顧客IDがない為 **顧客データの統合** が出来ない
- 住所整備に **時間が掛かる** / **抜け漏れ** が発生する

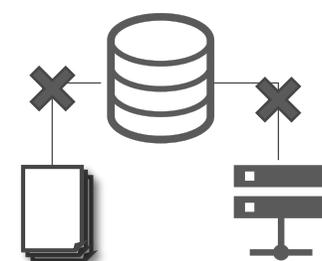
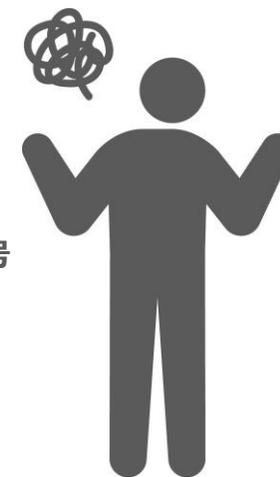


〇〇区××町1-2-3

〇〇区××△△1-2-3

〇〇区××町1丁目2番地3号

〇〇区××町1の2の3



# 02

## CRMプロセスにおける 様々なお困りごと

簡単に解決出来る  
手段ないかな...



データ取得

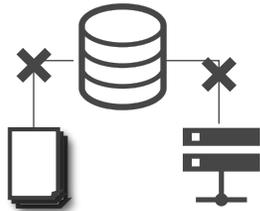
データ整備

顧客  
分析/抽出

施策  
立案/実施



① 不正確な  
住所データ増加



② 顧客データの  
未連携



③ 非効率な  
データ整備

〇〇区××町1-2-3  
〇〇区××△△1-2-3  
〇〇区××町1丁目2番地3号  
〇〇区××町1の2の3

④ 顧客分析/抽出精度  
の低下



⑤ データ重複  
⑥ 宛名ラベル不備  
→ 重複/不達



⑦ 重複応募→当選

# ①

## お客様が入力している時に 住所不備がチェック出来たら...

お客様に住所を入力してもらったが

- 町名 や 番地 が入っておらず **不完全**
- 市区町村の欄に町名以下の住所も入力されている
- 既にIDをお持ちの方で本来は **重複ID** だったが登録メールアドレスも別で住所もゆれていた為、気づけなかった

⇒ あとで **多くの時間** をかけて住所を整備することになる

⇒ **放置しておく**と顧客分析/抽出の精度低下、DMの重複発送等 **顧客満足低下** につながる結果となる

### ケース 住所データ入力



市区町村：〇〇区  
住所1：××町1  
住所2：※不備(2-3)

市区町村：△△市□□町2-28-2  
住所1：※間違った欄への入力  
住所2：※間違った欄への入力



市区町村	住所1	住所2	問題点
〇〇区	××町1		××町1の後の「2-3」が <b>入力漏れ</b>
△△市□□町2-28-2			市区町村欄に <b>全て入ってしまっ</b> <b>ている</b>

# ① 住所クレンジングサービスが解決します！

お客様の住所入力時点でチェックを実施

- 住所の **抜け漏れチェック**
- 住所の **データ構造の最適化** (各住所欄へのデータ格納)  
例) 都道府県欄に都道府県名のみを格納
- チェック結果を流用して **重複したID** の確認にもご利用可能

## 住所整備時間を大幅に短縮

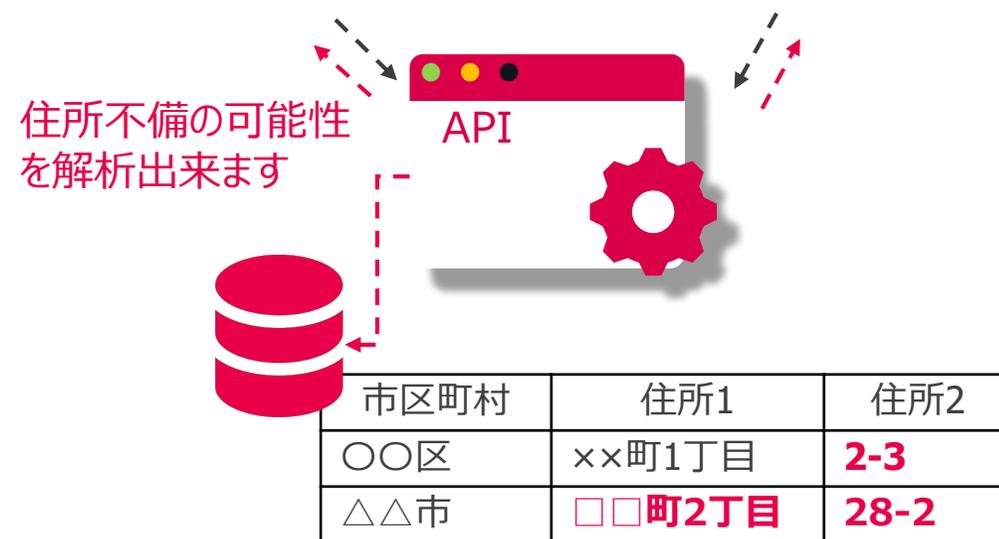
## 顧客分析/抽出に精度の高いデータで対応

### ケース 住所データ入力



市区町村：〇〇区  
住所1：××町1  
住所2：※不備(2-3)

市区町村：△△市□□町2-28-2  
住所1：※間違った欄への入力  
住所2：※間違った欄への入力



## ②

# 紙のデータを有効活用したいのに 顧客データが統合出来ない

アンケート用紙、お客様カード、請求書データを顧客データベースに統合して、お客様の事を深く知ってより良いサービスを提供しよう！！

とって、折角 **OCR** で電子データ化したのに

- **顧客ID** が記載されていない紙データがほとんど
- **姓名** で統合しようとすると同じ姓名の人が意外に多い
- ならば **住所+姓名** でデータ統合しようとしたら

⇒ 住所データが **ゆれている\***

\*同じ住所なのに、一方が古い住所、住所表記の差異(一部住所を省略、“霞が関”や“霞ヶ関”、“1丁目20番地5号”や“1-20-5”)となっていて同一住所として認識できない状況

## ケース データ統合



アンケート  
請求書  
お客様カード  
...



顧客DB



# 2

## 住所クレンジングサービスが解決します！

### ケース データ統合

「電子化した紙データ」

×

「顧客データベース」

住所 を正規化することにより

住所 と 顧客名 でデータ統合

顧客名	元の住所	正規化	ケース
住所 太郎	大宮市桜木町1	埼玉県さいたま市大宮区桜木町1	市町村合併
名寄 次郎	木屋町通二条下東生洲町	京都府京都市中京区木屋町通二条下東生洲町	通り名
町村 合併	西原町上原1	沖縄県中頭郡西原町上原1	省略表記



統合された顧客データベース



顧客名	元の住所	正規化
住所 太郎	さいたま市大宮区桜木町1	埼玉県さいたま市大宮区桜木町1
名寄 次郎	木屋町通二条下東生洲町	京都府京都市中京区木屋町通二条下東生洲町
町村 合併	沖縄県中頭郡西原町上原1	沖縄県中頭郡西原町上原1

住所クレンジングサービスにより、あきらめていた顧客データの統合を実現

# 3

## 顧客データの整備をしているが 時間が掛かる上に抜け漏れも...

**エクセル** 等を活用して **顧客データ** の整備を行っているが

- 住所の **不備**
- 住所の **ゆれ\***

により **作業時間の増加** や **修正の抜け漏れ** が発生

\*表記の差異 (“霞が関”や“霞ヶ関”、“1丁目20番地5号”や“1-20-5”)、一部表記の省略、古い住所表記 等

### ケース 作業時間/精度

〇〇市××町 ?? **住所漏れ?**  
 □□区△△町2-5  
 □□区△△町2丁目5 **一つ上と同じ住所?**  
 △△区〇〇3丁目4 **〇〇って昔の町名?**  
 (??市)□町4-8-1 **市が抜けている?**



# ③ 住所クレンジングサービスが解決します！

住所リストの正規化を **一括** で行うことにより、

**顧客データ** の住所整備作業について

- ・ **スピードアップ**
- ・ **精度向上** を実現

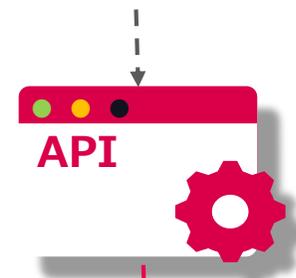
**顧客データ整備の効率化/質向上を後押し**

## ケース 作業時間/精度

〇〇市××町 ??  
□□区△△町2-5  
□□区△△町2丁目5  
△△区〇〇3丁目4  
(??市)□町4-8-1

住所漏れ？

一つ上と同じ住所？  
〇〇って昔の町名？  
市が抜けている？



〇〇市××町 **※抜けてます**  
□□区△△町2-5  
□□区△△町**2-5**  
△△区◇◇3丁目4  
◇◇**市**□町4-8-1

**住所リストを  
一括処理**



# 4

## 住所の整理整頓が出来ておらず 抽出や分析の精度が...

エリアマーケティング × CRM で顧客満足を向上させたい！  
その為に顧客分析や抽出を行ってみたものの、...

### 都道府県、市区町村欄 の整理整頓が出来ておらず

- 都道府県別、市区町村別の各種ランキングのデータがおかしい
- ○○市の人に向けたメール送付対象人数が正しくない

⇒ **顧客満足向上の施策精度があがらない**

⇒ **結果 顧客満足の向上につながりづらい**

### ケース 顧客分析/抽出

〇〇市のお客様向けのメールで何故送付漏れがあったのだろう。

23区別	お客様数
東京都	1
文京区	23
豊島区	15
文京区本駒込	2
豊島区巣鴨	3
巣鴨	1

市区町村別の正しい数字が知りたいな。

#### メール送付実績(〇〇市)

送付対象者(実際)	30
送付対象者(住所抽出)	28
差異	2

⇒ 市区町村の欄に住所が正しく入っていない顧客データがあり差異が発生

# ④ 住所クレンジングサービスが解決します！

顧客の住所データを **正規化** することにより

住所データの階層のゆらぎを回避し\* 住所データの整理整頓を行う

\*都道府県や市区町村のデータ階層に正しく都道府県名や市区町村名が入るように住所正規化を行うこと

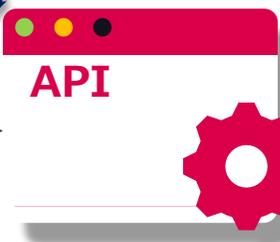
## 顧客分析/抽出精度の向上

⇒ 施策精度の向上 ⇒ 顧客満足度の向上

## ケース 顧客分析/抽出

23区別	お客様数
東京都	1
文京区	23
豊島区	15
文京区本駒込	2
豊島区巣鴨	3
巣鴨	1

メール送付対象者(〇〇市)	
送付対象者(実際)	30
送付対象者(住所抽出)	28
差異	2



もとなる顧客の住所データを正規化

23区別	お客様数
文京区	25
豊島区	18
新宿区	12
練馬区	9
北区	8

メール送付対象者(〇〇市)	
送付対象者(実際)	30
送付対象者(住所抽出)	30
差異	0

# 5

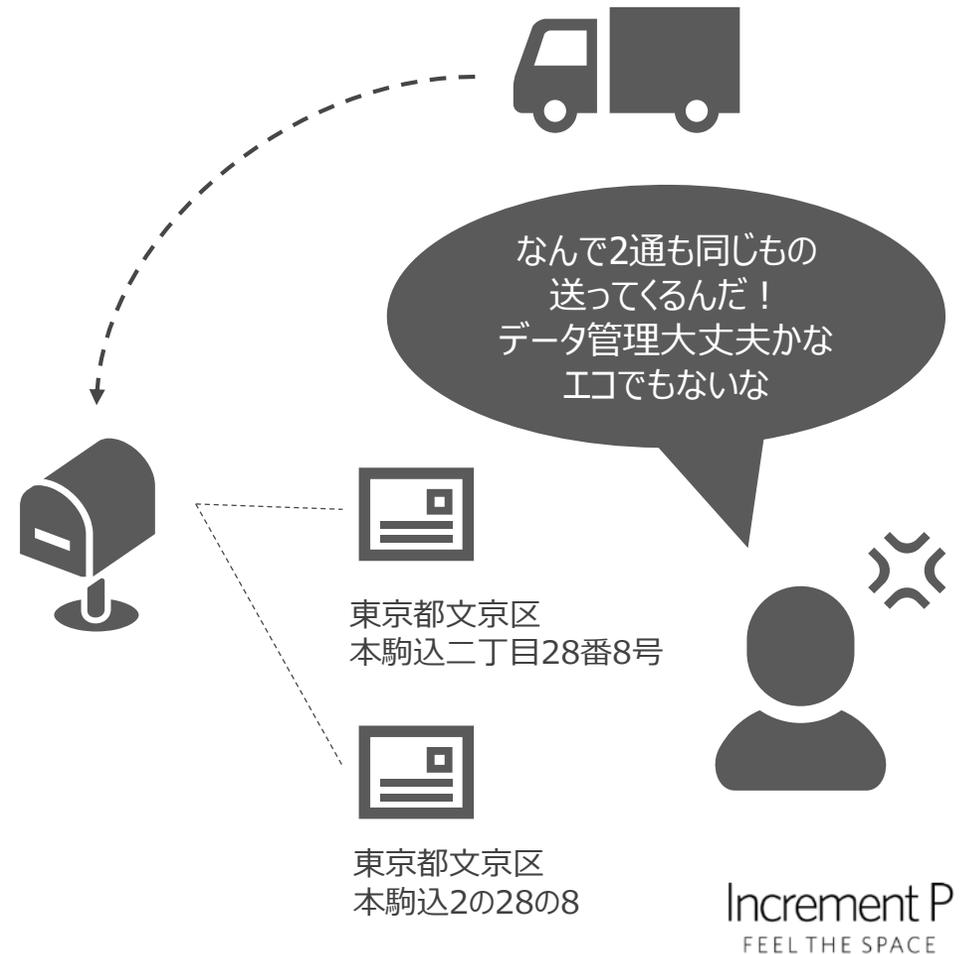
## DMを重複して送ってしまい お客様からお叱りの声が...

- 顧客リストを使ってお客様にDMを発送しよう！！
- 発送代行業者経由で **DM** を送付したが、**重複配送** だった
- 住所の **ゆれのため\*** データ重複に気づけなかった

⇒ 販促どころか **顧客満足を下げる結果に**

\*同じ住所なのに、一方が古い住所、住所表記の差異(一部住所を省略、“霞が関”や“霞ヶ関”、“1丁目20番地5号”や“1-20-5”)となっていて同一住所として認識できない状況

### ケース 重複データ



# ⑤ 住所クレンジングサービスが解決します！

DMの送付リスト作成時、定期的な顧客情報メンテナンス時に

事前に **住所表記を統一** することにより

住所の **名寄せ\*** を行い、DM送付データの重複を回避

\*住所や名前をキーに重複している同一人物のデータを統合する作業

**顧客満足低下を回避**  
**配送コストの適正化を実現**

## ケース 重複データ

東京都文京区  
本駒込二丁目28番8号

東京都文京区  
本駒込2の28の8



東京都文京区本駒込2-28-8

住所正規化により  
住所表記を統一し  
**名寄せ** を実施



# 6

## DMの宛名ラベルの枠に 住所がおさまらなくて…

DMを送ったが、住所の一部が長くて宛名ラベルの枠におさまらなかった

住所は正しかったが、**不着** で戻ってきてしまった

⇒ **顧客満足向上のチャンスを逃す**

⇒ **発送コストが無駄に**

### ケース 宛名ラベル不備

#### 入力フォーム

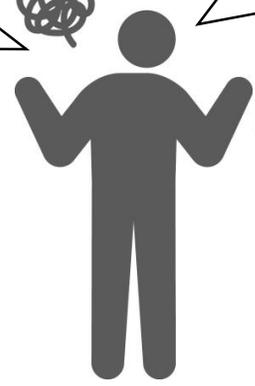
〒	113-0021
都道府県	東京都文京区本駒込 二丁目28番8号
市区町村	
住所1	
住所2	
建物名	文京グリーンコート

**宛名ラベル**  
**113-0021**  
東京都文京区本駒込

文京グリーンコート

住所が欠けてしまっている  
見た目も悪い

**本当はこんな形が良い**  
113-0021  
東京都  
文京区本駒込2丁目  
28-8  
文京グリーンコート



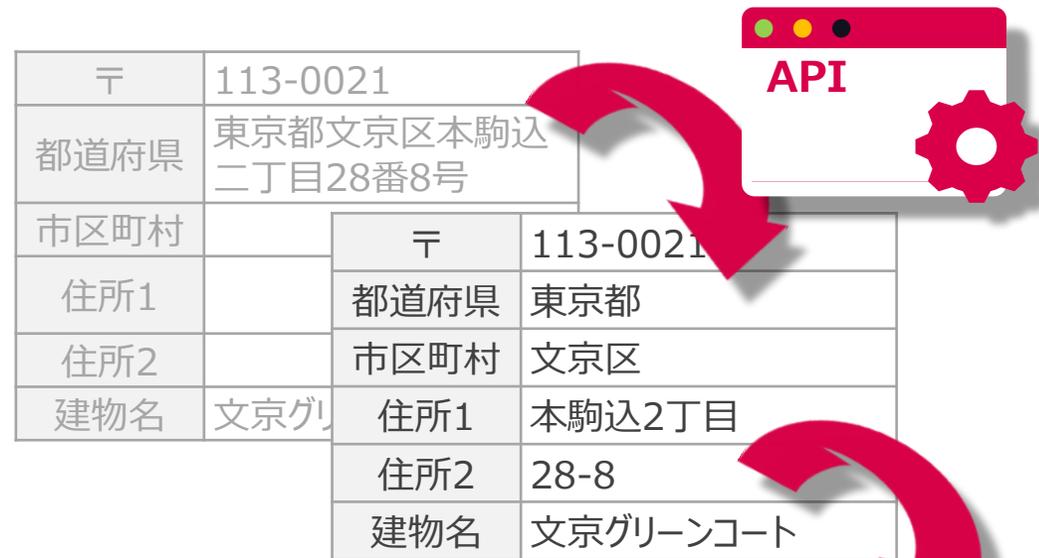
# ⑥ 住所クレンジングサービスが解決します！

バラバラだった **住所入力ルールを統一** することにより

住所データ構造の整理を行い、宛名ラベル内容不備を回避

**顧客満足の強化**  
**配送コストの適正化を実現**

## ケース 宛名ラベル不備



宛名ラベル

113-0021  
東京都  
文京区本駒込2丁目  
28-8  
文京グリーンコート

# 7

## キャンペーンの応募の際に 住所を微妙に変えて応募する方が...

転売業者等、キャンペーンの主旨から外れる方が **号番号を変える** など  
**住所の表記ゆれ** を使って重複して応募してくる

重複応募の方を見抜けず、数名の方を当選としてしまった。

⇒ 結果として **不公平な対応** となってしまった

⇒ **顧客満足向上のチャンスを逃すことに**

### ケース キャンペーン重複応募

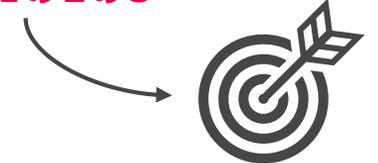
全部同じ住所

応募1: ○○区××町1-2-3

応募2: ○○区××△△1-2-3

応募3: ○○区××町1丁目2番地3号

応募4: ○○区××町**1の2の3**



△△市□□町5-6-7 → **はずれ**



# 7

## 住所クレンジングサービスが解決します！

応募者の方の **住所を正規化** することにより

**お客様のお名前** と **統一された住所表記** にて

重複応募の不正を検出し、公平な抽選を実施

**狙った通りの施策実施を実現**

### ケース キャンペーン重複応募

応募1: ○○区××町1-2-3

応募2: ○○区××△△1-2-3

応募3: ○○区××町1丁目2番地3号

応募4: ○○区××町1の2の3



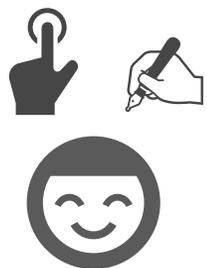
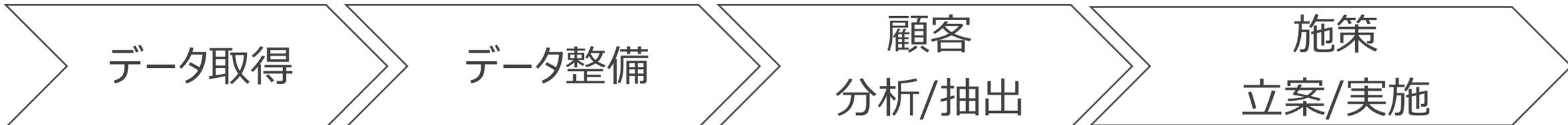
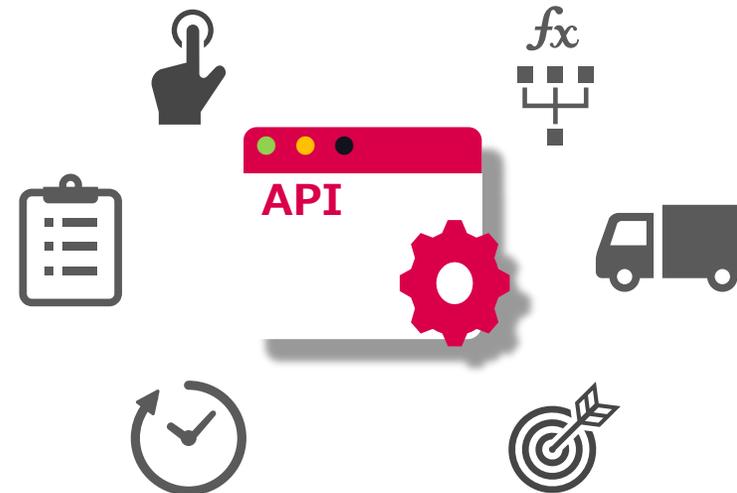
複数応募の為、無効。

△△市□□町5-6-7

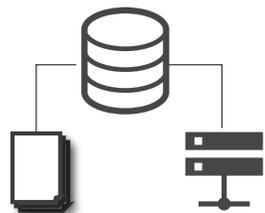


# 03

## 住所クレンジングサービスで お客様の様々なお悩みにお応えします



住所データ  
取得精度の向上



シームレスな  
顧客データ連携



作業時間短縮  
データ精度向上

- 〇〇区××町1-2-3
- 〇〇区××△△1-2-3
- 〇〇区××町1丁目2番地3号
- 〇〇区××町1の2の3

〇〇区××町1-2-3

顧客分析/抽出精度  
の向上



重複配送/不達  
の回避



重複当選  
の回避

INCREMENTP

# Increment P

FEEL THE SPACE

お問合せはこちらまで

👤 マップソリューション本部

✉ [map-solution-info@incrementp.co.jp](mailto:map-solution-info@incrementp.co.jp)

インクリメントP株式会社

[www.incrementp.co.jp](http://www.incrementp.co.jp)