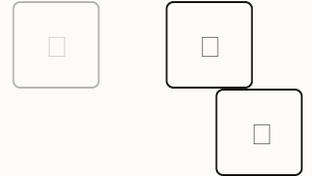


# Loyaltyの管理

## 目次

- タイトルおよびコピーライト情報
- はじめに
- 1 このガイドについて
  - 対象読者と範囲
  - 関連ガイド
- 2 Loyalty Cloudプログラムの設定
  - Loyalty Cloudプログラムの概要
  - ロイヤルティ・ユーザーおよびロール
  - ロイヤルティ・プログラムの設計
  - ロイヤルティ・ポイント
  - イベント駆動特典
  - イベント駆動特典の例
  - ボーナス
  - パートナ
  - パートナ請求
  - タイム・ゾーン
  - プログラムの設定
    - プログラムの設定方法
    - プログラムの作成
    - ロイヤルティ・プログラムへのパートナーの追加
    - プログラムのポイント・タイプおよびサブタイプの定義
    - プログラムの階層区分および階層の定義
    - 階層のマイナス・ポイント制限の定義



- 階層アセスメント・モデルのタイプ
- 記念日モデルを使用した階層アセスメントの例
- イベント駆動特典の設定方法
- 引換製品の設定
- プログラムの修正
- プログラムの測定
- 3 Loyalty Cloudプロモーションの設定
  - プロモーション・タイプの概要
  - プロモーション要素
  - プロモーションの属性
  - プロモーション・ルールに対する処理
  - 購入日または購入時間に基づくプロモーション
  - プロモーションの作成
    - プロモーションの作成方法
    - プロモーションの作成
    - プロモーションのコピー
    - ベース・プロモーションの作成
    - オーダー・ベース・プロモーションの作成
    - プログラム・レベル属性の作成
    - プロモーション・レベル属性の作成
    - プロモーションのルールの作成
    - プロモーション・ルールに対する基準と処理の作成
    - 登録プロモーションのインセンティブの作成
    - 証憑引換プロモーションの設定
    - プロモーションのアクティブ化および非アクティブ化
  - プロモーション・ルールの基準の例
    - ポイント引換プロモーションのルール基準の例
    - カレンダ・プロモーションのルール基準の例
    - プロモーション属性に基づくルール基準の例
    - メンバー・フィールド属性に基づくルール基準の例
    - メンバー階層属性に基づくルール基準の例

- トランザクション属性に基づくルール基準の例
  - プロモーション一覧の表示とダウンロード
  - プロモーションの修正
  - 登録プロモーションの作成
  - プロモーションのポイントの転送
- 4 プログラム・メンバーの管理
  - メンバーの設定方法
  - プログラムのメンバー登録
  - 会社メンバーの従業員の追加と表示
  - メンバーの表示と世帯への追加
  - メンバーの会社アカウントの追加と表示
  - メンバーに関する情報の表示
  - メンバーの紹介の作成
  - メンバーの階層の査定
  - メンバーの顧客階層の手動変更
  - メンバーに対するクーポンの手動付与
  - メンバーシップ・カードの手動作成
  - メンバーシップ・ステータスに応じたトランザクションの制限
  - メンバーのマージ
    - メンバーのマージの概要
    - メンバー・マージの結果
    - マージ済メンバー属性の結果
    - メンバーのマージ
- 5 トランザクションの管理
  - **Loyalty Cloud** トランザクションの概要
  - トランザクションの作成
  - トランザクションの表示
  - トランザクションの促進
  - 引換
  - 証憑引換
  - 世帯トランザクション

- 会社トランザクション
- 引換トランザクションの作成
- ポイント転送トランザクションの作成
- トランザクション取消
- トランザクション取消の設定
- トランザクションとしてのポイントの手動減算
- プロモーションとしてのポイントの手動減算
- トランザクションとしてのポイントの手動加算
- プロモーションとしてのポイントの手動加算
- トランザクションの取消
- トランザクションの係争
- 6 サービス要求の管理
  - Oracle Loyalty Cloudのサービス要求の概要
  - サービス要求の作成
  - サービス要求の編集
  - サービス要求の管理
- 7 グループ・メンバーシップの管理
  - グループ・メンバー情報の更新
  - グループ・ポイントの設定
  - グループ・メンバー履歴の表示
  - グループ内のメンバーの削除
- 8 バッチ処理の管理
  - バッチ処理の概要
  - バッチ・ジョブ・タイプおよび設定
  - バッチ・プロセスの作成
  - バッチ・ジョブの基本パラメータ
  - スケジュール頻度
  - バッチ・プロセスの管理
  - ファイルベース・データをインポートおよびエクスポートする理由





このページは役に立ちましたか?

[© Oracle](#) | [About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Products A-Z](#) | [Terms of Use and Privacy](#) | [Ad Choices](#)

# Loyaltyの管理

## Oracle Loyalty Cloud Loyaltyの管理

19D

F24306-01

Copyright c 2011, 2019, Oracle and/or its affiliates.All rights reserved.

原著者: Loyalty Cloud情報開発

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複写、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクルまでご連絡ください。

このソフトウェアまたは関連ドキュメントを、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供する場合は、次の通知が適用されます。

**U.S. GOVERNMENT END USERS:**Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations.As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs.No other rights are granted to the U.S. Government.

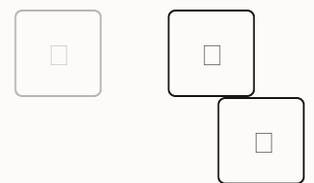
このソフトウェアまたはハードウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアまたはハードウェアは、危険が伴うアプリケーション(人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む)への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する際、安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性(**redundancy**)、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアまたはハードウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したことに起因して損害が発生しても、**Oracle Corporation**およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

**Oracle**および**Java**はオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

**Intel**、**Intel Xeon**は、**Intel Corporation**の商標または登録商標です。すべての**SPARC**の商標はライセンスをもとに使用し、**SPARC International, Inc.**の商標または登録商標です。**AMD**、**Opteron**、**AMD**ロゴ、**AMD Opteron**ロゴは、**Advanced Micro Devices, Inc.**の商標または登録商標です。**UNIX**は、**The Open Group**の登録商標です。

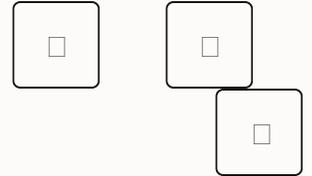
このソフトウェアまたはハードウェア、そしてドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。適用されるお客様と**Oracle Corporation**との間の契約に別段の定めがある場合を除いて、**Oracle Corporation**およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。適用されるお客様と**Oracle Corporation**との間の契約に定めがある場合を除いて、**Oracle Corporation**およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても一切の責任を負いかねます。

このドキュメントで使用されている事業所名は架空のものであり、現在または過去に実在する実際の会社を特定するためのものではありません。



このページは役に立ちましたか?

# Loyaltyの管理



## はじめに

ここでは、アプリケーションを使用する際に役立つ情報ソースについて説明します。

## Oracle Applicationsの使用

### ヘルプ

アプリケーション内でヘルプ・アイコン  を使用すると、ヘルプにアクセスできます。ページにヘルプ・アイコンが表示されていない場合は、グローバル・ヘッダーで自分のユーザー・イメージまたはユーザー名をクリックし、「ヘルプ・アイコンの表示」を選択します。ヘルプ・アイコンがないページもあります。[Oracle Help Center](#) にアクセスしてガイドやビデオを探すこともできます。

-  **ビデオを見る:** このビデオ・チュートリアルではヘルプの検索方法とヘルプの使用方法について説明しています。

かわりに、[その説明を読む](#)こともできます。

### その他のリソース

- **コミュニティ:** Oracleのエキスパート、パートナ・コミュニティ、およびその他のユーザーから情報を入手するには、[Oracle Cloud Customer Connect](#)をご利用ください。
- **トレーニング:** [Oracle University](#) で提供されるOracle Cloudのコースを受講できます。

## 表記規則

このガイドで使用されるテキスト表記規則を次の表に示します。

表記規則	意味
太字	太字は、ユーザー・インタフェース要素、ナビゲータ・パス、または入力する値や選択する値を示します。
固定幅フォント	固定幅フォントは、ファイル名、フォルダ名、ディレクトリ名、コードの例、コマンドおよびURLを示します。
>	右矢印記号は、ナビゲータ・パスの要素を区切ります。

## ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクルのアクセシビリティについての詳細情報は、[Oracle Accessibility ProgramのWebサイト](#)を参照してください。

このガイドに含まれるビデオは、このガイドで使用可能なテキストベースのヘルプ・トピックの代替メディアとして提供するものです。

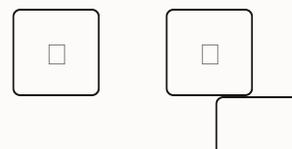
## オラクル社への問合せ

### Oracle Supportへのアクセス

サポートをご契約のお客様には、[My Oracle Support](#)を通して電子支援サービスを提供しています。詳細情報は[My Oracle Support](#)を参照してください。聴覚に障害のあるお客様は、[Oracle Supportのアクセシビリティ](#)を参照してください。

### ご意見およびご提案

[Oracle Applications](#)ヘルプやガイドに関するフィードバックをお寄せください。Eメールの宛先は[oracle\\_fusion\\_applications\\_help\\_ww\\_grp@oracle.com](mailto:oracle_fusion_applications_help_ww_grp@oracle.com)になります。

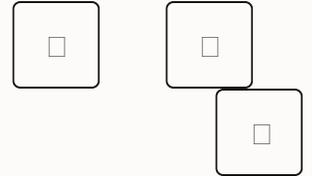




このページは役に立ちましたか?

© Oracle | [About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Products A-Z](#) | [Terms of Use and Privacy](#) | [Ad Choices](#)

# Loyaltyの管理



## 1 このガイドについて

この章の内容は次のとおりです。

- 対象読者と範囲
- 関連ガイド

### 対象読者と範囲

このガイドは、ロイヤルティ・プログラムの管理者またはマネージャを対象としています。これを使用して、ロイヤルティ・プログラム、メンバーおよびプロモーションを設定して保守する方法を学習します。

顧客は、特典を得るためにロイヤルティ・プログラムに登録します。ロイヤルティ・プロモーションにより、それらの特典が決まります。たとえば、プログラム・メンバーは、購入時または他の顧客を紹介したときにポイントを獲得できます。

メンバーに対して様々な階層レベルを作成することをお勧めします。これにより、製品やサービス(引換パートナーが提供するものなど)を獲得するためのインセンティブが提供されます。

継続的なタスクについても学習します。

- メンバー・レコードの追加と保守(個別およびグループで)
- トランザクションおよび引換の使用
- 階層アセスメントの実行
- プロモーション一覧の表示
- グループ・ポイントの管理
- プロモーションの管理

- ロイヤルティ・バッチ・ジョブの使用

このガイドでは、様々なタスクを実行する権限があることを前提としています。

## 関連ガイド

ここでは、**Oracle Loyalty Cloud**の実装、保守および使用に役立つその他のガイドを示します。

これらのガイドやその他の**Loyalty Cloud**ガイドは、**Loyalty Cloudヘルプ・センター**にあります。**Oracle Cloud**アプリケーション・ガイドの完全なリストは、**Oracle Help Center**で入手できません。

**Loyalty Cloud**に関する追加の学習リソースについては、**Oracle Help Center**、アプリケーションのオンライン・ヘルプおよび**Oracle University**を参照してください。

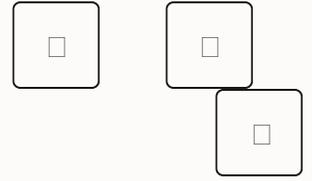
これらのガイドを使用して、**Loyalty Cloud**管理を補完します。

ガイドのタイトル	説明
ロイヤルティの実装	このガイドでは、 <b>Oracle Loyalty Cloud</b> 実装の必須要素(主にメンバーとトランザクションのオフリング)を定義する方法について説明します。たとえば、メンバー・ステータス値、グループまたはクラス、およびメンバー・グループまたはレベルの数を制限するパラメータなどです。
ロイヤルティの拡張	このガイドでは、メンバー、トランザクション、プログラム、引換製品など、様々なホーム・ページおよびオブジェクトをどのように拡張できるかについて説明します。
ロイヤルティ向け分析とレポートの作成および管理	このガイドは、管理者およびプログラム・マネージャが <b>Oracle Loyalty Cloud</b> の分析を作成、変更および管理するのに役立ちます。アプリケーションに付属する既存のロイヤルティ分析を編集し、新しい分析およびサブジェクト領域を作成できます。
ロイヤルティの保護	このガイドでは、 <b>Oracle Loyalty Cloud</b> の機能およびデータへのユーザー・アクセスを有効にする方法を説明します。ロイヤルティでは、アプリケーション・オブジェクトおよび機能に対する権限とロール・ベースのアクセスが使用されます。一部のセキュリティ・タスクは、最初に <b>Oracle Loyalty Cloud</b> を実装したときのみ必要になります。ただし、多くのタスクはいつでも実行でき、新しい要件が出現したときに実行できます。

### 関連トピック

- **ロイヤルティの実装**

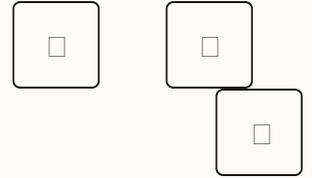
- ロイヤルティの拡張
- ロイヤルティ向け分析とレポートの作成および管理
- ロイヤルティの保護



このページは役に立ちましたか?

# Loyaltyの管理

## 2 Loyalty Cloudプログラムの設定



この章の内容は次のとおりです。

- Loyalty Cloudプログラムの概要
- ロイヤルティ・ユーザーおよびロール
- ロイヤルティ・プログラムの設計
- ロイヤルティ・ポイント
- イベント駆動特典
- イベント駆動特典の例
- ボーナス
- パートナ
- パートナ請求
- タイム・ゾーン
- プログラムの設定
- プログラムの修正
- プログラムの測定

### Loyalty Cloudプログラムの概要

ロイヤルティ・プログラムでは、顧客を獲得し、満足させ、特典を提供する機会が作成されます。ビジネス・マーケティング戦略全体の一部として、長期の顧客ロイヤルティを育むことができます。ロイヤルティ・プログラムを設定するには、ロイヤルティ・プログラム管理者かロイヤルティ・プログラム・マネージャのいずれかである必要があります。

OracleのLoyalty Cloudは、ロイヤルティ・プログラムのライフサイクル全体を管理するための、エ

ンタープライズ・クラスの包括的なクロスチャネル・ソリューションです。ロイヤルティは、新規顧客を引き付け、価値の高い顧客を維持し、プロモーション・インセンティブを使用してその他の顧客を価値の高いセグメントに移動するのに役立ちます。こうしたインセンティブにより、顧客が訪問する頻度を増やし、店舗とオンラインの両方で顧客の購買意欲を高め、影響力のあるブランド支持者を創出することができます。

必要に応じて、組織、事業分野、ブランド、または顧客セグメントを表す、1つ以上のロイヤルティ・プログラム(褒賞戦略)を定義および実装できます。製品の繰り返し購入、紹介、ソーシャル・アクティビティ、ロイヤルティ・プログラム・パートナーとの取引など、顧客行動を追跡および認識し、特典を提供できます。ロイヤルティ・プログラムおよびプロモーションに欠くことのできない部分として、ビジネス・パートナーシップを活用できます。

ロイヤルティ・プログラムおよびプロモーションでは、購入などの行動に対して、メンバーに次のようなポイントが特典として付与されます。

- メンバーを対象とするボーナス・マイルの付与またはホテルの宿泊料やレンタカー料金の割引を行う航空会社の得意客向けプログラム
- ホテルの得意客向けプログラム
- 小売業者が、すべての購入または特定の製造業者の製品の購入に特典を付与するクラブ・プログラム
- 客船運航会社および鉄道会社の得意客向けプログラム
- 通信業での法人客向けロイヤルティ・プログラム
- 提携ロイヤルティ・プログラム

引換のための製品とサービスは、ポイントでの引換値と一緒に定義します。階層により、製品とサービス(引換パートナーからのものも含む)を獲得するためのインセンティブが作成されます。

メンバーは、顧客アプリケーションを使用してプログラムに登録できます。ロイヤルティ管理者は、メンバーを個別に、またはグループで登録することもできます。メンバーは、友人や家族を紹介することもできます。その場合は、登録や紹介に対する特典を設定します。

特定の行動に対してメンバーに追加の特典を付与するタイプのプロモーションもあります。次に例を示します。

- プロモーションで、特定の月内に特定の商品を購入したメンバーにボーナス・ポイントを付与することが可能です。
- メンバーに対して、購入完了時にまとまったポイント数を付与したり、上位の顧客レベルに達した場合に追加ポイントを付与したり、3品目を購入した場合にポイントの割増しを行ったりするプロモーションを、プログラムに含めることができます。

主なロイヤルティ・プログラム、メンバーシップ、およびトランザクション機能はすべて、**REST API**を使用して実行することもできるため、複数のチャネルに渡って一貫したカスタマ・エクスペリエンスが実現します。

# ロイヤルティ・ユーザーおよびロール

自社のビジネスに接続された多数のユーザーがLoyalty Cloudを使用できます。

ユーザーは次のいずれかです。

- ホスト組織の従業員:
  - ロイヤルティ・マネージャ。プログラム、プロモーション、メタデータを定義し、ロイヤルティ・トランザクションやその他の機能をモニターします。
  - ロイヤルティ管理者。ロイヤルティ・アプリケーションの機能設定とその継続的な操作を処理します。
- 従業員以外のユーザー(顧客およびメンバーを含む)。REST APIを使用して、メンバー・ポータルを設定できます。顧客はそのポータルでWebを使用して、ロイヤルティ・メンバーとしての登録、メンバーシップ情報の更新、ポイント残高の確認、ポイントの獲得または引換を行うトランザクションの実行、およびその他のタスクを実行することが可能です。

これらのユーザーはすべて、同じデータベースに格納された情報を共有し、必要に応じて他のユーザーが入力した情報を表示できます。

次に、従業員ユーザー用に定義されたジョブ・ロールと、それぞれがアクセスして作業できるアプリケーション領域を示します。

アプリケーション・モジュール	ロイヤルティ・プログラム管理者	ロイヤルティ・プログラム・マネージャ
プログラム	可	可
プロモーション	可	可
メンバー	可	可
トランザクション	可	可
サービス要求	可	可
グループ管理	可	不可
バッチ管理	可	不可

# ロイヤルティ・プログラムの設計

ロイヤルティ・プログラムでは、顧客をターゲットにし、インセンティブを提供して取引を増やすことができます。

ビジネス・モデルに応じて、顧客とのやりとりの頻度、各トランザクションの消費金額、コール・センターではなくメンバー・ポータルを利用する頻度、またはその他の行動を増やすことが必要になる場合があります。

たとえば、航空会社で、収益の半分が顧客の10%から得られていることが判明した場合、そうした得意客に訴えるプログラムを設計することが考えられます。

比較的簡便な調査の取組みとしては、単純にターゲットとなる顧客を選定し、プログラムを設計し、フィードバックを得るためのフォーカス・グループを設定し、プログラムを公表することが考えられます。それよりも高度な取組みには、顧客の行動に及ぼすプログラムの影響を顧客基盤全体にわたり最大化することを目的とした顧客セグメントのシミュレーション、ポイント付与しきい値、および財務分析を含めることができます。

ロイヤルティ・プログラムを設計するには、次のようにします。

1. 顧客ベースを調査および分析して、最適な顧客が誰であるかを判別します。
2. そうした顧客の行動にどのような影響を与えたいかを決定します。

## ロイヤルティ・ポイント

ロイヤルティ・プログラムでは、購入などの行動に対してメンバーにポイントが付与されます。

### ポイント・タイプ

ロイヤルティ・プログラムごとにポイント・タイプと呼ばれるロイヤルティ通貨を1つ以上作成し、ポイント失効ルールを定義します。メンバーの認知と特典の付与には、アクティビティの違い(フライトの利用あるいはプログラムの友人への紹介など)に応じて異なるポイント・タイプが使用されます。メンバーがポイントを製品またはサービスと交換できるように設定されているポイント・タイプもあれば、メンバーの行動を追跡し、メンバーに特典として新たな顧客階層ステータスを付与するように設定されているものもあります。ポイント・タイプにより、アクティビティに関する詳細なレポートも可能になります。

ホスト会社からの購入とパートナーからの購入とで、その価値に差をつけるために、複数のポイント・タイプを使用することも可能です。たとえば航空会社の場合、メンバーが「シルバー」の顧客階層ステータスを得る条件として、マイレージをホストの航空会社で25,000ポイント獲得するか、パートナーの航空会社で35,000ポイント獲得する必要があるというように定めることが考えられま

す。この例では、ホスト航空会社のフライトで獲得するポイントが1つ目のポイント・タイプで、パートナ航空会社のフライトで獲得するポイントが2つ目のポイント・タイプになります。

メンバーは製品の引換ができますが、引換を完了するには十分なポイントがありません。メンバーが引換を見送るのではなく、メンバーシップ・プログラムでマイナス・ポイントを許可することもできます。これは、顧客の銀行口座に銀行が当座貸越を提供するのに似ています。次の発生アクティビティで、マイナス・ポイントが回収されます。マイナス・ポイントは、プログラムの上位層に移動したメンバーまたはプログラムのすべてのメンバーに拡張できます。

適格ポイントは、メンバーの階層ステータスに対してカウントされるポイントです。たとえば、メンバーがシルバー階層に適格とされるには、**25,000**の適格ポイントが必要とする場合があります。ボーナス・ポイントと呼ばれることもある非適格ポイントは、引換に使用できますが、メンバーの階層ステータスにはカウントされません。

ロイヤルティ・マネージャが新たなロイヤルティ・プログラムを定義する際には、プログラムで使用されるポイント・タイプを定義する必要があります。**8**種類のポイント・タイプを定義でき、それを使用して異なる**8**種類のメンバー・アクションを追跡できます。

## ポイントのその他の用途

プログラムでは、特定のアクションと特定の特典とのつながりをより強くすることを目的にして、ロイヤルティ・ポイントのタイプを利用できます。あるメンバー・アクションをロイヤルティ・プログラムで追跡する場合には、そのアクションに対して特定のポイント・タイプを作成する必要があります。

たとえば、銀行業界およびクレジット・カード業界では、食品、医薬品、衣料品、教育、レジャーおよび旅行のような複数の異なる分野で、顧客がどれだけの額を支出しているかを追跡する場合、複数の異なるポイント・タイプを作成することが考えられます。

## ポイント・サブタイプ

ポイント・タイプに加え、純粋に管理上の使用を目的として、ポイント・サブタイプを定義することも可能です。

たとえば、ポイントが付与された様々な理由を記録するために、異なるポイント・サブタイプを使用することもできます。ポイントは、購入のインセンティブとしても、ボーナスとしても付与が可能で、「インセンティブ」および「ボーナス」という名前のポイント・サブタイプを作成して、ポイントについてこの**2**つの異なる用途を追跡できます。

作成したポイント・サブタイプは、使用可能なすべてのポイント・タイプに適用されます。たとえば、「インセンティブ」および「ボーナス」という名前のポイント・サブタイプを作成した場合、この**2**つのポイント・サブタイプは、様々なポイント・タイプすべてについて、それがインセンティブとして付与されたのか、あるいはボーナスとして付与されたのかを追跡するために使用でき

ます。

ポイント・サブタイプを定義する際は、そのうち1つを選択して、プロモーションの定義時にサブタイプが指定されない場合に使用されるデフォルトにします。

**注意:** プログラムがアクティブ化されるには、少なくとも1つのポイント・サブタイプが存在する必要があります。

## ポイント項目

トランザクションが発生すると、メンバーの借方または貸方にポイントが記入されます。1つのトランザクションで、複数のプロモーションによるポイントがメンバーに付与されることがあります。メンバーがトランザクションでポイントを獲得すると、メンバーに対するポイント付与の理由となった各プロモーション・アクションに対して、ポイント項目が作成されます。したがって多くの場合、ポイント獲得の理由となった1つのトランザクションで、複数のポイント項目が作成されます。

ポイントの引換を行うトランザクションを処理する際には、そのポイントの使用が、ポイント項目に逆向きにマッピングされます。そして、有効期限が最も近いポイント項目から使用可能なポイントが使用されます。通常、ポイントの引換では、単一のトランザクションまたはポイント項目で獲得されたポイントよりも多くのポイントが必要とされるため、ほとんどのトランザクションで、複数のポイント項目からのポイントが使用されます。

1つのポイント項目に関するポイントのすべてを1回で使用する必要はありません。たとえば、ポイントの引換に500ポイントが必要で、有効期限が最も近いポイント項目に1,000ポイントがあるとすると、そのポイントの引換には、そのうちの500ポイントが使用されます。残りの500ポイントは、後に別途行うポイントの引換に使用されるか、期限切れになります。

## 世帯へのポイントの積上

すべてのプログラムで、メンバーの世帯タイプを設定し、世帯に関連付けられた個々のメンバーが獲得したポイントを世帯に積上し、累積し、適格にできます。そうすることで、家族やその他のコミュニティがポイントを管理し、グループのニーズに応じて使用できます。

個人メンバーは1つの世帯のみに属し、世帯のすべてのメンバーは既存のプログラム・メンバーである必要があります。

個人メンバーは、自分が世帯に属しているかどうかと、特定の時間に獲得したポイントを世帯に計上するかどうかを制御できます。世帯メンバーは、個人メンバーの関連付けをやめる終了日を指定することもできます。

## ポイントの失効

メンバーに付与されたポイントは、ポイントの定義によって、有効期限がある場合も、無い場合もあります。次のいずれかを基準として、ポイント・タイプのポイント失効を定義できます。

- メンバー・アカウントのアクティビティ
- 一定期間

ポイントを獲得するトランザクションが取り消されると、そのトランザクションで付与されたポイントがメンバーから回収されます。有効期限に達したポイントは、メンバーが特典の引換に使用した場合と同じような状態になり、それ以降は使用できません。

一般的なポイント失効は、バッチ・エンジンによって処理されます。バッチ・エンジンは、メンバーのポイント失効日を定期的にモニターします。失効日が過去の日付の場合、バッチ・ジョブはそのポイントを失効させ、メンバーの使用可能なポイント残高から控除します。

ポイントを獲得するトランザクションが取り消されると、そのトランザクションで付与されたポイントがメンバーから回収されます。

## 将来のポイント計上

デフォルトでは、付与されたポイントはトランザクション日に見越計上を開始します。この日付を無効にして、将来の見越日付を設定できます。これは、ポイントが発生する前に出張が行われるのを待つ場合や、製品が返品可能であり、購入に対する引換を避ける場合に便利です。たとえば、製品に**30**日間の返品期間がある場合、トランザクション日の**31**日後にポイントが計上されるように指定できます。航空券の購入の場合、出張日の**1**日後にポイントが計上されるようにできます。

これは、不正行為を回避し、ポイントの責任を管理するのに役立ちます。計上されるポイントを将来のポイントとして表示することによって、ポイントは即時に引き換えられないものの、メンバーはその場で満足感が得られます。

メンバーの利用可能なポイント残高からは、将来の見越日付があるポイントは除外されます。生涯ポイント残高には、ポイントが割り当てられた時点で、将来の見越日付のポイントが含まれます。

将来の見越日付は、適格ポイント以外のポイントにのみ適用されます。適格ポイント残高は、将来の見越日付には依存しません。

プロモーション・ルール処理を設定するときに、発生開始日を指定するか、将来の日付を計算するための属性と日付操作を作成できます。

注意: 失効日は、計算された発生開始日の後の日付に設定してください。発生開始日がポイントの失効日より後の日付である場合、プロモーションで付与されたポイントは、そのメンバーが使用できるようにはなりません。

ロイヤルティは、返品期間がすでに終了している(たとえばパートナからの)古いトランザクションを受け取ると、トランザクションの処理日付を発生開始日として設定します。

## イベント駆動特典

誕生日や記念日、またはその他の日付関連イベントについての自動的な特典で、顧客を認識します。たとえば、先月に購入したすべての顧客に特典を付与できます。特典には、ポイント、証憑、ギフト製品や、誕生日、ロイヤルティ記念日、結婚記念日などの特別な機会の早期アクセスが含まれる場合があります。

イベント駆動特典は、トランザクションの実行とは別に、プログラム・メンバーに特別で価値があると感じさせることで、メンバーの感情的なロイヤルティ獲得に貢献します。顧客は、特典を獲得するために何もする必要はありません。

感情的なつながりを確立することで、会社をサポートするためのメンバーのプリファレンスが強化されます。これは、オフリングが競合相手のオフリングと同等である場合に特に役立ちます。

生年月日など、任意のメンバー日付フィールドに基づいて、イベントを設定できます。または、メンバーの結婚式の日付などのカスタム動的日付属性を作成し、その機会に顧客に特典を付与します。

## イベント駆動特典の例

誕生日が10月のメンバーに1000ポイントを付与する方法の例を次に示します。

1. RESTを使用して、「コメント」トランザクション・タイプのイベント・トランザクション属性を作成し、名前をTxnEventにします。
2. メンバーの生年月日フィールドに、生年月日というメンバー属性を作成します。
3. RESTを使用して、次の値でイベントを作成します。
  - イベント名: メンバーの誕生日
  - アクティブ: Y
  - 年を無視: Y
  - クールオフ期間: 44 (週)
  - マイナス・オフセット日数: 0
  - プラス・オフセット日数: 31
  - メンバー属性名: 生年月日
4. タイプが「見越計上」でサブタイプが「イベント特典」のプロモーションを作成します。TxnEventがメンバーの誕生日の場合に1000ポイントを割り当てるルールを作成します。
5. 10月1日にロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブを実行し、31日以内(10月)に誕生日が来る各プログラム・メンバーに対してイベント・トランザクションを生成します。

6. ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブを実行します。このジョブでは、イベント・トランザクションが処理され、**1000**ポイントが各メンバーに付与されます。

## ボーナス

ロイヤルティ・プログラムでは、メンバーに対するボーナスとして、特定の行動を奨励する追加ポイントを付与できます。

### ボーナス・タイプ

ロイヤルティ・ボーナスには、次の2つのタイプがあります。

- 登録ボーナス。ロイヤルティ・プログラムへの登録時にメンバーへ付与されます。1人のメンバーが登録ボーナスを獲得できるのは、**1回のみ**です。
- 紹介ボーナス。新たにプログラムのメンバーになる個人を紹介したメンバーへ付与されます。1人のメンバーが、多数の個人をプログラムへ紹介することで、複数の紹介ボーナスを獲得できます。

この2つのボーナスをメンバーに付与するには、「レコード」の「登録ボーナス使用可能」および「紹介ボーナス使用可能」のチェック・ボックスを選択する必要があります。ただし、これらのチェック・ボックスではボーナスの有効化のみが行われることから、ボーナスを付与するプロモーションの作成も行う必要があります。

関連トピック

- [登録プロモーションの作成](#)

## パートナー

パートナーは、ロイヤルティ・プログラムを実施するホスト会社の協力相手となる企業です。たとえば、航空会社のロイヤルティ・プログラムでは、メンバーがホテル、レンタカー会社、金融機関あるいは小売業者と取引を行うことで、マイレージ・ポイントを獲得できる場合があります。

このとき、ホスト会社は通常、パートナーと契約を結んでいます。その契約に基づいて、ホスト会社は、所定のロイヤルティ・プログラムに対してパートナーが要求する様々なトランザクションおよびサービスの料金を、パートナーに請求できます。料金には、金銭によるものとポイントによるものがあります。

新しいパートナーを作成するか、既存のパートナーを選択して、そのパートナーをロイヤルティ・プログ

ラムに関連付けることができます。

パートナ請求を使用して、パートナ・トランザクションで各プログラム・メンバーに割り当てられたポイントを追跡することもできます。詳細は、「パートナ請求」のトピックを参照してください。

## パートナ請求

ビジネス・パートナによってプログラム・メンバーに割り当てられたポイント合計を追跡するために、パートナの請求をアクティブ化できます。

パートナの請求タイプ(前払または後払)を割り当てる必要があります。パートナ条件の属性を定義し、パートナ・トランザクションのポイント・タイプに適用する換算レートを指定します。

### 前払請求パートナ

前払パートナは事前にポイント・ブロックを購入します。次に、メンバーが適格なパートナ・トランザクションからポイントを獲得すると、ポイント・タイプの換算レートが適用され、ブロック・ポイント合計からそのポイント数が差し引かれます。メンバーにポイントを割り当てるには、パートナのポイント・ブロックに十分なポイントが残っている必要があります。

ロイヤルティの管理者またはマネージャは、パートナのかわりにポイント・ブロックを追加できます。

取消トランザクションの場合は、ポイント・ブロックに適切なポイント数が戻されます。

パートナに、同じポイント・タイプに対して複数のポイント・ブロックが作成されている場合、ポイントは、開始日が最も早いブロックから差し引かれます。

ロイヤルティ・パートナ減算のメイン・ジョブを使用して、パートナ・ポイント・ブロックに対する借方および貸方を処理します。このジョブは、請求タイプが「前払」であるパートナを含むすべての発生トランザクションを問い合わせます。前払パートナ・トランザクションごとに、パートナのポイント・ブロックから適切なポイント数が借方処理されます。ジョブのスケジュール方法の詳細は、「バッチ・プロセスの作成」のトピックを参照してください。

### 後払請求パートナ

後払請求では、ロイヤルティ・パートナ請求分析を使用して、毎月末に請求書を生成します。メンバーが適格なパートナ・トランザクションでポイントを獲得するたびに、そのポイント・タイプの換算レートが適用され、それらのポイントが請求に追加されます。

## パートナ条件属性および換算レート

請求パートナで使用するポイント・タイプごとに、換算レートを指定する必要があります。換算レートが適用され、パートナのポイント・ブロックから差し引くポイント数または請求に追加するポイント数が決定されます。

たとえば、前払パートナの場合は次のようになります。

- 換算レートが1で、100ポイントがメンバーに割り当てられた場合は、100ポイントがパートナのポイント・ブロックから差し引かれます。
- 換算レートが2で、100ポイントがメンバーに割り当てられた場合は、100が2で乗算され、200ポイントがパートナのポイント・ブロックから差し引かれます。

関連トピック

- [バッチ処理の概要](#)
- [バッチ・プロセスの作成](#)

## タイム・ゾーン

ロイヤルティ・プログラムごとに、会社や顧客に最適なタイム・ゾーンを使用できます。

新しいプログラムを作成するときは、会社のタイム・ゾーンを使用してすべての日付および時間のデータを取得できるように、必ずタイム・ゾーンを設定してください。それ以外の場合、**Loyalty**では**Loyalty**アプリケーション・サーバーのタイム・ゾーンが使用されます。時間が有効なデータと異なるタイム・ゾーンでの操作は望ましくありません。

ポイント失効日、ポイント残高などは、すべてデータの作成時に有効なタイム・ゾーンの日時に依存します。

すでに使用されているロイヤルティ・プログラムの場合、タイム・ゾーンの設定は、設定後に作成されたデータでのみ有効です。過去の、タイムスタンプの付けられたデータは変更されません。

## プログラムの設定

### プログラムの設定方法

ロイヤルティ・プログラムの設定に関わる一般的なステップを見てみましょう。

--	--	--	--

ステップ	説明	詳細情報を参照できるトピック
1	新規ロイヤルティ・プログラムを作成し、そのプログラムに関する一般情報を入力します。	プログラムの作成
2	参加パートナーを追加します。その後、そのプログラムを使用するトランザクションを作成する際、そのトランザクションに対して、ここで追加したパートナーから会社を選択できます。	プログラムへのパートナーの追加
3	プログラムで使用可能な1つ以上のポイント・タイプを定義します。ポイント・サブタイプも定義できます。	プログラムのポイント・タイプおよびサブタイプの定義
4	プログラムの階層区分および階層を定義します。	プログラムの階層区分および階層の定義
5	プロモーション・ルールの作成時に使用する、プログラム・レベルの属性を定義します。プログラム・レベルで作成する属性は、プログラムのすべてのプロモーションで使用できます。(各プロモーションで使用する属性を作成することもできます。)	プログラム・レベル属性の作成
6	購入に対して顧客に特典を付与するプロモーションを定義します。	プロモーションの作成方法
7	顧客がポイントで購入できる引換製品を設定します。	引換製品の設定
8	イベント駆動特典を設定し、誕生日などの特別な日付に顧客にポイントを付与できます。(オプション)	イベント駆動特典の設定方法

## プログラムの作成

ロイヤルティ・プログラムを作成します。

1. 「ロイヤルティ」アイコン、次に「プログラム」アイコンをクリックして、「ロイヤルティ・プログラム」画面に移動します。
2. 「プログラムの作成」をクリックし、必要なフィールドを入力します。
  - a. プログラムの名前、説明および開始日を入力します。
  - b. ビジネス・モデルに応じて、登録ボーナス、紹介ボーナスおよびマイナス・ポイントを有効化することもできます。
  - c. 「保存して続行」をクリックします。
  - d. プライマリ・ポイント・タイプとタイム・ゾーンを選択します。

注意: 「登録ボーナス使用可能」と「紹介ボーナス使用可能」の詳細は、「ボーナス」のトピックを参照してください。マイナス・ポイントの詳細は、「引換」のトピックを参照してください。

3. 「保存」をクリックします。
4. アイコンを使用して、他のプログラム機能を追加します。

## ロイヤルティ・プログラムへのパートナーの追加

プログラムの定義後、そのプログラムに参加するパートナーを追加します。その後、新しいトランザクションを作成する際、そのトランザクションに対して、ここで追加したパートナーから会社を選択できます。トランザクションの作成時にパートナーを選択しなかった場合は、ホスト会社で使用されます。

既存のパートナーをロイヤルティ・プログラムに関連付けるには、次のようにします。

1. 「プログラム」アイコンをクリックします。
2. ロイヤルティ・プログラムを選択します。
3. 「パートナー」をクリックします。
4. 「パートナーの追加」をクリックします。
5. 「パートナーの追加」ページを使用して、プログラムに関係付けるパートナーを検索し、選択します。パートナーの詳細で検索できます。
6. パートナー請求を使用可能にします。
  - a. パートナー請求オプションを使用可能にします。
  - b. パートナー請求タイプを選択します。
  - c. パートナー条件属性のポイント・タイプおよび換算レートを指定します。必要に応じて、属性をさらに追加できます。

新規パートナーを作成するには、次のようにします。

1. パートナー画面で、「パートナーの追加」をクリックします。
2. 「パートナーの作成」ボタンをクリックします。
3. 必要なフィールドをすべて入力します。

前払請求パートナーのポイント・ブロックを追加するには、次のようにします。

1. 「プログラム」アイコンをクリックします。
2. ロイヤルティ・プログラムを選択します。
3. プログラム画面で「ポイント・ブロック」をクリックします。
4. 「追加」ボタンをクリックします。
5. ブロックの元のポイント数など、必要なフィールドに入力します。

**注意:** ロイヤルティ・パートナ減算のメイン・ジョブを使用して、前払パートナの発生トランザクションに対するポイント・ブロックの借方を処理する必要があります。

## プログラムのポイント・タイプおよびサブタイプの定義

ロイヤルティ・プログラムの設定時に、そのプログラムで使用できるポイント・タイプ(複数のタイプまたは1つのみ)を定義する必要があります。ポイント・サブタイプも定義できます。

あるポイント・タイプに対し「アクティブ」フィールドが選択されている場合、そのポイント・タイプを持つその他すべてのフィールドが、読取り専用になります。そうしたフィールドを編集できるようにするには、「アクティブ」チェック・ボックスの選択を事前に解除しておく必要があります。

作成できるポイント・タイプ(アクティブおよび非アクティブ)の数は、最大8個までです。

ポイント・タイプおよびポイント・サブタイプを定義するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プログラム」に移動し、「ポイント・タイプ」アイコンをクリックします。
2. 各ポイント・タイプに対し、「ポイント・タイプ」リストに新たなレコードを追加し、必要なフィールドを入力します。
3. 「ポイント・サブタイプ」アイコンをクリックします。
4. 各ポイント・サブタイプに対し、「ポイント・サブタイプ」リストに新たなレコードを追加し、必要なフィールドを入力します。

## プログラムの階層区分および階層の定義

新たなプログラムを作成する際、ロイヤルティ・マネージャは、そのプログラムの階層区分および階層を定義します。

- 階層区分。ビジネスまたはプログラムで使用するための階層カテゴリです。ロイヤルティ・マネージャは、新しいロイヤルティ・プログラムを定義する際に作成された、デフォルトの階層区分を編集できます。このリリースでは、プログラム用の追加の階層区分の作成はサポートされません。
- 階層。ゴールド・メンバーやプラチナ・メンバーなど、メンバーが購入量に基づいて参加資格を獲得する、ロイヤルティ・プログラムのポイント・レベルです。メンバーには上位の階層に格上げされる特典が付与されるため、階層はロイヤルティ・プログラムにおける重要なインセンティブです。

メンバーシップ・カード・タイプは、オプションで階層と関連付けることができます。これにより、メンバーシップ・カードは次のタイミングで自動的に生成されます。

- メンバーのロイヤルティ・プログラムへの登録時

- アップグレード、再適格化、ダウングレードなどの階層の変更時

メンバーシップ・カードを手動で生成することもできます。

注意: 有効化した後は階層区分の名称を変更しないでください。

デフォルトの階層区分を編集するには、次のようにします。

1. ロイヤルティ・プログラムに移動し、「階層管理」アイコンをクリックします。
2. 「階層区分名」、「プライマリ階層」、「適格ポイント・タイプ」、「階層アセスメント・モデル」の各フィールドを編集できます。
3. 階層区分をアクティブ化するには、「アクティブ」チェック・ボックスをクリックします。

階層アセスメント・モデルのタイプと属性の詳細は、「階層アセスメント・モデルのタイプ」を参照してください。

階層の定義は、次のように行います。

1. 「ロイヤルティ・プログラム」に移動し、「階層管理」アイコンをクリックします。
2. 「追加」ボタンをクリックして新たな階層を追加し、必要なフィールドを入力します。  
追加した階層のうち1つを選び、そのデフォルト階層チェック・ボックスを選択することで、その階層を、顧客がロイヤルティ・プログラムのメンバーになった場合に自動的に関係付けられるデフォルトの階層にすることができます。

## 階層のマイナス・ポイント制限の定義

階層に基づいてローン制限を設定する場合、その制限はメンバーのプライマリ階層に基づきます。階層または階層区分が選択されていない場合は、すべての階層およびロイヤルティ・プログラム内のすべてのメンバーにマイナス・ポイント制限が適用されます。

制限は次の2つの方法で設定します。

- パーセント。この階層内のメンバーがマイナス・ポイントを使用する制限となる、ポイント残高のパーセント値を指定します。
- 絶対値。この階層内のメンバーが借入できる、許可されるマイナス・ポイントの最大数を指定します。

「基準」フィールドを使用して、マイナス・ポイントが許可されるのが2つの制限の最大値か最小値かを指定します。ポイント残高が少ないメンバーや、ポイント残高がないメンバーでも、絶対値として指定された値に対してマイナス・ポイントでいられるように、最大値を選択できます。または、ポイント残高が多いメンバーが多くポイント借入できないように、最小値を選択できます。たとえば、ゴールド階層に対してマイナス・ポイント制限の絶対値を3,000ポイントに指定します。また、ゴールド階層のローン制限をポイント残高の20%に設定して、累計10,000ポイントを持つメンバーが2,000ポイント借入できるようにします。「基準」フィールドで「最大」を選択し

た場合、10,000ポイントを持つメンバーは3,000ポイントまで借入できます。「基準」フィールドで「最小」を選択した場合、10,000ポイントを持つメンバーは2,000ポイントまで借入できます。

階層のマイナス・ポイント制限を設定するには、次の手順を実行します。

1. ロイヤルティ・プログラムに移動し、「アクティブ」チェック・ボックスの選択を解除してプログラムを編集します。
2. 「マイナス・ポイント」アイコンをクリックします。
3. 「追加」ボタンをクリックして、マイナス・ポイントを許可するポイント・タイプと階層の各組合せに対して新しいレコードを追加します。
4. 次のフィールドに入力します。
  - 階層区分。メンバーがマイナス・ポイントを許可されている階層区分を選択します。このフィールドはオプションです。
  - 階層。メンバーがマイナス・ポイントを許可されている階層を選択します。このフィールドはオプションです。
  - ポイント・タイプ。メンバーがマイナス・ポイントとして使用できるポイント・タイプを選択します。
  - パーセント。この階層内のメンバーがマイナス・ポイントとして使用する制限となる、ポイント残高のパーセント値を入力します。
  - 絶対値。この階層内のメンバーが借入できる、許可されるマイナス・ポイントの最大数を入力します。
  - 基準。このフィールドによって、ポイント残高のパーセント値のフィールドとローンの絶対値のフィールドに指定された値より多いポイントをメンバーが借入できるか少ないポイントを借入できるかが決まります。メンバーが2つの値より多いポイントを借入できるようにするには「最大」、少ないポイントを借入できるようにするには「最小」を選択します。
5. 必要な変更をすべて実行した後、「アクティブ」チェック・ボックスを選択して、プログラムを再度アクティブ化します。

## 階層アセスメント・モデルのタイプ

階層区分と組み合わせて使用する様々なタイプの階層アセスメント・モデルを定義できます。階層アセスメント・モデルを設定するには、階層終了日、適格開始日、適格終了日を定義し、階層レコード用のその他の属性も定義します(一般的なメンバー階層アセスメントはバッチ・エンジンによって処理されます。バッチ・エンジンは、メンバーの階層終了日を定期的にモニターし、構成済の階層プロモーションに基づいてそれらを処理します)。

階層アセスメントは次のいずれかのモデルに基づきます。

- 記念日
- 固定日

- ローリング期間

階層アセスメント・モデルを階層区分に割り当てる場合、その階層区分を保存し、アクティブ化すると、階層名にリンクが作成されます。リンクをクリックすると、その階層用のプロモーションの編集ページに移動します。

## 記念日階層アセスメント・モデル

記念日階層アセスメント・モデルでは、メンバーがロイヤルティ・プログラムに参加した日に適格期間が開始します。メンバーの適格ポイント残高は、毎年、終了日にゼロに設定されます。この終了日は、モデルの属性で指定されたスナップ先の日をメンバーの記念日にプラスして計算されます。

ロイヤルティ・マネージャが記念日階層アセスメント・モデル・タイプを階層区分に関連付ける際に、次の属性が必要になります。

- 階層の最小長(月数):階層がメンバーに割り当てられる最小の期間です。
- 適格期間の長さ(月数):階層に到達するためにメンバーが適格ポイントを獲得する期間の長さです。
- 階層終了日スナップ先:Oracle Loyalty Cloudで階層終了日を計算するのに使用する時点です。階層終了日の計算は、階層の最小長の日からこのフィールドで指定された時点まで延長して決まります(次の月の最初の日、次の四半期の最初の日、または次の年の最初の日)。月次の階層終了日は、階層モデルの処理のためにバッチ・エンジンが1年に12回のみ実行する必要があります。

## 固定日階層アセスメント・モデル

固定日階層アセスメント・モデルでは、すべての適格ロイヤルティ・プログラム・メンバーについて、毎年固定された日に適格期間が開始します。階層終了日も、すべてのメンバーに対して固定されています。メンバーの適格ポイント残高は、適格期間が終了するとゼロに設定されます。

ロイヤルティ・マネージャが固定日階層アセスメント・モデル・タイプを階層区分に関連付ける際に、次の属性が必要になります。

- 階層期間開始:階層期間が開始する固定日です。すべてのメンバーが固定日を使用します。ただし、新しく登録したメンバーの場合は登録日が階層期間開始日になり、次の年からはこの属性で指定した固定日になります。
- 適格期間開始:適格期間が開始する固定日です。
- 階層の長さは月数です:階層期間が存続する月数です。すべてのメンバーの階層終了日が固定日になります。この固定日は、階層期間開始日に、このフィールドで指定した階層の長さをプラスした日になります。
- 適格期間の長さ(月数):階層に到達するためにメンバーが適格ポイントを獲得する期間の長さ

です。

- 階層の最小長(月数):階層がメンバーに割り当てられる最小の期間です。

## ローリング期間アセスメント・モデル

ローリング階層アセスメント・モデルでは、メンバーがプログラムに登録した日に適格期間が開始します。メンバーには、適格期間は割り当てられません。ローリング期間モデルは、頻繁に購入すると顧客がより高い階層に留まることができるように、顧客向けにインセンティブを作成します。

メンバーが上位階層に到達すると、メンバーが現在の階層に残るためのローリング残高が不十分であっても、新しい階層に到達した日から指定期間にわたって、メンバーの階層は有効になります。

ローリング期間モデルでは、メンバーの適格ポイント残高は、適格期間の終了時にゼロにリセットされることはありません。そのかわりに、適格残高は過去の適格期間中に獲得したポイントの合計数として計算されます。適格期間は、毎日1日先に移動します。たとえば、適格期間が2か月である場合、適格期間は常に本日の日付より2か月前(その日を含む)に開始されます。

今日と過去2か月以内に獲得したポイントが加算されて階層に考慮されます。**Loyalty Cloud**は、毎日、適格ポイントの合計から、適格期間が開始される前日に獲得したポイントを減算します。

ロイヤルティ・マネージャがローリング階層アセスメント・モデル・タイプを階層区分に関連付ける際に、次の属性が必要になります。

- 繰返し期間:階層期間の長さを測定するために使用する繰返し期間の単位(年または月)。
- アセスメント月:繰返し期間が年の場合、階層アセスメントが発生する月です。値は1月から12月までの月にできます。
- 適格期間の長さ(月数):メンバーが適格ポイントを獲得するローリング期間の長さです。
- アセスメント日:階層アセスメントが発生する日で、1から31の値です。

### 関連トピック

- [メンバーの階層の査定](#)
- [メンバーの顧客階層の手動変更](#)

## 記念日モデルを使用した階層アセスメントの例

ここでは、メンバーが3年間にわたって様々な階層に移動したり、移動したりする場合の例を示します。

この例では、メンバーに影響を与えるイベントには次のものが含まれます。

- メンバーの階層を自動的にアップグレードする階層適格ポイントの発生
- メンバーの記念日に到達
- 階層終了日

- 階層アセスメント

この例では、次の階層点要件を使用しています。

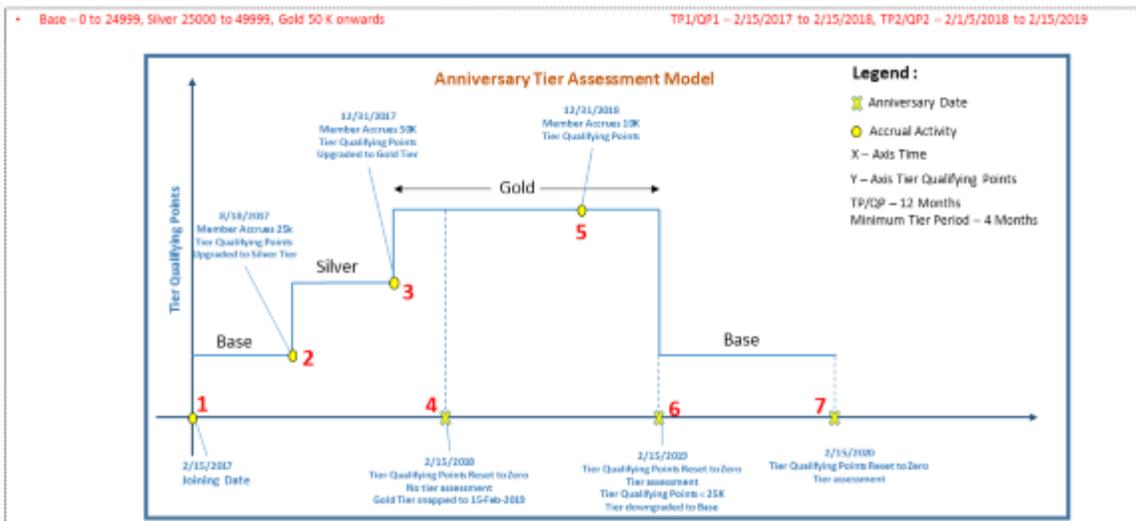
- ベース: 0から24,999
- シルバー: 25,000から49,000
- ゴールド: 50,000以上

また、必要な属性のために、次のコマンドを使用します。

- 階層期間: 12か月
- 適格期間: 12か月
- 最小階層期間: 4か月

ここでは、記念日モデルを使用した階層アセスメントの例を示します。

## Tier Assessment Anniversary Model



ここでは、ロイヤルティがこの例全体で階層終了日を再計算する方法を含めたアクティビティとイベントの順序について説明します。

イベント1。メンバーは2017年2月15日にロイヤルティ・プログラムに登録すると、ベース階層が自動的に入力されます。

イベント順序	階層	階層開始日	階層終了日計算(階層開始日+階層の長さ+ SnapTo)	適格開始日	適格終了日計算(計算済ベース階層終了日に連携)
1	ベース	2/15/2017	2/15/2017 + 12か月 = 2/15/2018	2/15/2017	2/15/2018

イベント2。8/18/2017では、メンバーは25,000の適格ポイントを獲得し、シルバー階層にアップグ

レードします。

イベント 順序	階層	階層開始 日	階層終了日計算(階層開始日+階層の長さ+ <b>SnapTo</b> )	適格開始 日	適格終了日 計算(計算済 ベース階層 終了日に連 携)
1	ベー ス	2/15/2017	2/15/2018から8/18/2017への変更	2/15/2017	2/15/2018
2	シル バー	8/18/2017	8/18/2017 + 4か月(最小階層長) = 12/18/2017  ただし、12/18/2017以降2/15/2018 (階層期間の 終わり)から、新しい階層終了日 が2/15/2018にスナップします。	2/15/2017	2/15/2018

イベント3。12/31/2017では、メンバーがゴールド階層に対する追加の適格ポイントの50,000を獲得し、アップグレードしました。

イベ ント 順序	階層	階層開始 日	階層終了日計算(階層開始日+階層の長さ+ <b>SnapTo</b> )	適格開始 日	適格終了日計 算(計算済ベー ス階層終了日 に連携)
1	ベー ス	2/15/2017	8/18/2017	2/15/2017	2/15/2018
2	シル バー	8/18/2017	2/15/2018から12/31/2017への変更	2/15/2017	2/15/2018
3	ゴー ルド	12/31/2017	12/31/2017 + 4か月(最小層長) = 4/31/2018  ただし、2/15/2018以降4/31/2018まで は、2/15/2019 (次の階層期間終了日)にス ナップされます。	2/15/2017	2/15/2019

イベント4。メンバーの最初の記念日である2/15/2018に、ロイヤルティは階層適格ポイント残高をゼロにリセットします。ただし、階層終了日が将来の日付になるため、階層アセスメントは行われず、ゴールド階層に残ります。

イベ ント 順序	階層	階層開始 日	階層終了日計算(階層開始 日+階層の長さ+ <b>SnapTo</b> )	適格開始 日	適格終了日計算(計算済 ベース階層終了日に連 携)
1	ベー ス	2/15/2017	8/18/2017	2/15/2017	2/15/2018
2	シル バー	8/18/2017	12/31/2017	2/15/2017	2/15/2018

3	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
4	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019

イベント5。メンバーでは10,000の適格ポイントが計上されます。

イベント順序	階層	階層開始日	階層終了日計算(階層開始日+階層の長さ+ <b>SnapTo</b> )	適格開始日	適格終了日計算(計算済ベース階層終了日に連携)
1	ベース	2/15/2017	8/18/2017	2/15/2017	2/15/2018
2	シルバー	8/18/2017	12/31/2017	2/15/2017	2/15/2018
3	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
4	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
5	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019

イベント6。メンバーの2番目の記念日である2/15/2019に、ロイヤルティはメンバーの適格ポイント残高をゼロにリセットします。階層が終了するため、ロイヤルティでは階層アセスメントが実行され、メンバーは適格ポイントがないため、ベース階層にダウングレードされます。

イベント順序	階層	階層開始日	階層終了日計算(階層開始日+階層の長さ+ <b>SnapTo</b> )	適格開始日	適格終了日計算(計算済ベース階層終了日に連携)
1	ベース	2/15/2017	8/18/2017	2/15/2017	2/15/2018
2	シルバー	8/18/2017	12/31/2017	2/15/2017	2/15/2018
3	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
4	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
5	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019

6	ベース	2/15/2019	2/15/2020	2/15/2017	2/15/2020
---	-----	-----------	-----------	-----------	-----------

イベント7。メンバーの3番目の記念日である2/15/2020に、ロイヤルティは階層適格ポイント残高をゼロにリセットします(変更なし)。階層が終了するため、ロイヤルティは階層アセスメントを実行し、そのメンバーはベース階層に残ります。

イベント順序	階層	階層開始日	階層終了日計算(階層開始日+階層の長さ+ SnapTo)	適格開始日	適格終了日計算(計算済ベース階層終了日に連携)
1	ベース	2/15/2017	8/18/2017	2/15/2017	2/15/2018
2	シルバー	8/18/2017	12/31/2017	2/15/2017	2/15/2018
3	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
4	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
5	ゴールド	12/31/2017	2/15/2019	2/15/2017	2/15/2019
6	ベース	2/15/2019	2/15/2020	2/15/2017	2/15/2020
7	ベース	2/15/2019	2/15/2020	2/15/2017	2/15/2020

## イベント駆動特典の設定方法

イベント駆動特典の設定に関連する一般的なステップを見てみましょう。

ステップ	説明	詳細情報を参照できるガイドまたはトピック
1	Loyalty REST APIを使用してイベント・トランザクション属性を作成します。「コメント」トランザクション・タイプを使用します。この属性は、イベント・プロモーションの設定時に使用します。	Loyalty Cloud向けのREST APIガイド

2	生年月日などの日付フィールド、またはメンバーの結婚日などの動的属性に対して、メンバー属性を作成します。この属性はイベントの作成時に使用します。	プログラム・レベル属性の作成
3	Loyalty REST APIを使用してイベントを作成します。	Loyalty Cloud向けのREST APIガイド
4	イベント駆動特典の条件を使用して、プロモーションを作成します。プロモーション・タイプ「見越計上」およびサブタイプ「イベント特典」を使用します。	プロモーションの作成方法
5	ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブを実行してイベント特典トランザクションを生成し、キューに配置します。このジョブは、各メンバーのメンバー日付属性に対してイベントをチェックして、見越計上とイベント・タイプのトランザクションを作成します。	バッチ・プロセスの作成
6	ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブを実行します。イベント特典トランザクションは、このジョブの実行時に、他のすべてのトランザクションとともに自動的に処理されます。このジョブでは、イベント・プロモーションがチェックされ、適格データを持つメンバーにポイントが付与されます。	バッチ・プロセスの作成

## イベント・パラメータ

次に、RESTを使用してイベントを作成するときに設定するイベント・パラメータを示します。

イベント・パラメータ	説明
イベント名	イベントの名前(メンバーの誕生日など)。
アクティブ	イベントがアクティブかどうかを示します(YまたはN)。
年を無視	イベント・トリガーで年を考慮するかどうかを示します(YまたはN)。誕生日などの反復可能なイベントの場合は、値をYに設定します。このイベントでは年は考慮されず、日と月のみを考慮します。最終購買日など、年が考慮される1回かぎりのイベントの場合は、値をNに設定します。
クールオ	ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブが再度実行された場合に、特典が繰り返されない期間(週数)。ジョブが特定のメンバーに対してイベント・トランザクションを作成する

フ 期 間	と、別のトランザクションを生成する前にクーリング・オフ期間が完了するまで待機します。たとえば、誕生日の場合に、クーリング・オフ期間を48に設定すると、メンバーが次の誕生日まで報酬を再付与されないようにできます。月次のイベント駆動特典の場合、クーリング・オフ期間は4週にできます。このパラメータは、ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブの実行頻度に合わせて調整してください。
マイ ナ ス ・ オ フ セ ッ ト 日 数	イベントのトリガーを開始するために本日の日付から減算する日数。たとえば、値が5の場合、ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブは、イベント日より最大で5日前までの適格日を持つすべてのメンバーに対してトランザクションを作成します。
プ ラ ス ・ オ フ セ ッ ト 日 数	イベント・トリガーを終了するために本日の日付に追加する日数。たとえば、値が2の場合、ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブは、イベント日より2日後までの適格日を持つすべてのメンバーに対してトランザクションを作成します。
メン バー 属 性 名	イベントに定義したメンバー属性の名前(生年月日など)。

## 引換製品の設定

メンバーがロイヤルティ・ポイントと引換に製品を入手できるようにするには、ここで述べる手順に従います。

ロイヤルティ・ポイントとの引換製品を設定するには、次のようにします。

1. 製品を作成します。
  - a. Engagement Cloudに移動し、「製品」画面に移動します。
  - b. 「製品の作成」ボタンをクリックし、必要なフィールドを入力します。
  - c. 上のステップを繰り返して、目的の製品すべてを作成します。
2. ルート製品グループをまだ割り当てていない場合、その割り当てを行ってロイヤルティで使用できるようにし、さらにその用途をロイヤルティに割り当てます。
  - a. 「製品グループ使用目的の管理」に移動します。  
最も簡単に移動する方法は、「製品グループ使用目的の管理」を検索し、検索結果のリンクをクリックすることです。
  - b. 目的のロイヤルティ用途があるレコードを選択し、その用途に「製品グループ」を関係付けます。
  - c. ロイヤルティ詳細リストで、レコードを追加しルート製品グループを選択します。
3. 作成した引換製品を、引換製品の保持に使用する製品グループと関係付けます。

- a. 「製品グループの管理」に移動します。
  - b. ルート製品グループを選択し、「ロック」をクリックします。
  - c. 「製品」タブをクリックします。
  - d. 製品リストに新たなレコードを追加し、作成した引換製品を選択します。
  - e. 「保存」ボタンをクリックします。
  - f. 「公開」ボタンをクリックして、更新された製品グループを**Loyalty**で使用できるようにします。
4. 先に作成した製品を、引換製品としてロイヤルティ・プログラムに関係付けます。
    - a. 「ロイヤルティ・プログラム」画面に移動し、目的のプログラムをクリックします。
    - b. 「引換製品」アイコンをクリックします。
    - c. 「引換製品」画面で、「追加」をクリックして新たなレコードを追加し、「製品」フィールドで引換製品を選択してから、その他の必要なフィールドすべてを入力します。

この製品は、ロイヤルティの用途に関係付けられたルート製品グループに属するため、ここで選択することが可能です。

#### 関連トピック

- [プロモーション要素](#)

## プログラムの修正

ロイヤルティ・プログラムを修正できるようにするには、そのプログラムを事前に非アクティブ化する必要があります。修正したプログラムの内容をユーザーが利用できるようになるのは、そのプログラムを再アクティブ化した後です。

ロイヤルティ・プログラムを修正するには、次のようにします。

1. 「プログラム」画面に移動します。
2. 修正するプログラムの名前をクリックして、「プログラムの編集」画面を表示します。
3. 「アクティブ」チェック・ボックスの選択を解除して、プログラムを編集します。
4. 必要に応じてプログラムを修正します。
5. 必要な変更をすべて行った後、「アクティブ」チェック・ボックスを選択して、プログラムを再度アクティブ化します。

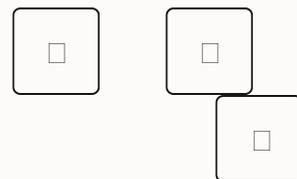
## プログラムの測定

ロイヤルティ・プログラムを一定期間使用した後、マーケティング目標の達成においてどの程度効果的であるかを測定できます。

ロイヤルティ・プログラムを測定するには、次のようにします。

- **Loyalty Cloud**分析を設定および管理します。

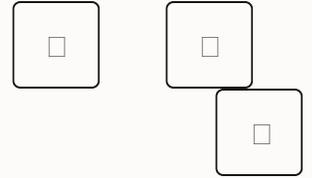
詳細は、『ロイヤルティ向け分析とレポートの作成および管理』ガイドを参照してください。



このページは役に立ちましたか?

# Loyaltyの管理

## 3 Loyalty Cloud プロモーションの設定



この章の内容は次のとおりです。

- プロモーション・タイプの概要
- プロモーション要素
- プロモーションの属性
- プロモーション・ルールに対する処理
- 購入日または購入時間に基づくプロモーション
- プロモーションの作成
- プロモーション・ルールの基準の例
- プロモーション一覧の表示とダウンロード
- プロモーションの修正
- 登録プロモーションの作成
- プロモーションのポイントの転送

### プロモーション・タイプの概要

ロイヤルティ・プロモーションを設定するには、ロイヤルティ・プログラム管理者かロイヤルティ・プログラム・マネージャのいずれかである必要があります。ロイヤルティ・プロモーションには、次に示す2つのタイプがあります。

- ポイント付与プロモーション。このタイプのプロモーションでは、製品やサービスなどの特典に引換え可能なポイントを獲得する機会がメンバーに与えられます。たとえば、こうしたプロモーションでは、メンバーが追加のマイレージを獲得できる場合があります。オプショ

ンとして、ポイントの将来の見越日付を指定できます。これは、製品が返品可能であるときや、フライトの利用後に計上する航空券に便利です。

- ポイント引換プロモーション。このタイプのプロモーションは、メンバーがポイントの特典と引き換える際に実行されます。それにより、メンバーの使用可能なポイント残高が減少し、メンバーにはなんらかの特典が引き渡されます。

ポイント付与プロモーションには様々なタイプがあります。一般的なタイプには次のようなものがあります。

- 単純なプロモーション。こうしたプロモーションでは、1回の購入に対してメンバーにポイントが付与されます。たとえば、メンバーが2013年の8月にサンフランシスコ空港からロサンゼルス空港までの便を利用した場合、「プラチナ」メンバーであれば1000ポイント、「プラチナ」メンバーでなければ500ポイントがボーナスとして付与されます。
- 頻度に応じたプロモーション。こうしたプロモーションでは、同じタイプ of 購入に対してメンバーにポイントが付与されます。たとえば、2013年の8月にサンフランシスコ空港からロサンゼルス空港までの便を3回利用した場合は3000ポイント、4回または5回利用した場合は4000ポイント、6回以上利用した場合は5000ポイントがボーナスとして付与されます。

頻度に応じたプロモーションは、トランザクション処理に直接は基づいていません。たとえば、頻度バケットしきい値を超えるポイント残高に寄与するトランザクションがあるため、メンバーは頻度に応じたプロモーションに対して適格であるとしみます。この頻度の高いプロモーションでは、メンバーに3000ボーナス・ポイントが付与されます。この適格なトランザクションを取り消す場合、頻度に応じたプロモーションにより発生した特典または処理(この例の3000ボーナス・ポイントなど)は取り消すことができません。

**注意:** バケット・ルールが、トランザクション属性ではなく、プロモーション属性またはメンバー属性に適用されることを確認してください。このルールはプロモーション属性の更新時に適用されるもので、トランザクションのコンテキストはありません。バケット・ルールによって開始された処理は、トランザクション処理情報には表示されません。バケット・ルールでメンバーにポイントが割り当てられた場合、この処理は、トランザクション参照番号なしでメンバー・ポイント項目レベルでのみ表示されます。

- 複合型のプロモーション。こうしたプロモーションでは、異なるタイプからなる複数の購入に対してメンバーにポイントが付与されます。こうしたプロモーションは多くの場合、パートナーと共同で、自社製品とパートナー製品の両方を対象に、メンバーによる購入を促進するために実施します。たとえば、メンバーが特定のホテルに宿泊し、特定のレンタカー会社から車を借りた場合、メンバーには5000ポイントがボーナスとして付与されます。複合型のプロモーションで利用できるベース・プロモーションも作成できます。
- 処理を基準としたボーナス。こうしたプロモーションでは、購入以外のアクションに対してメンバーにポイントが付与されます。たとえば、メンバーが自分のプロフィールを更新した場合には500ポイントが、ポイント・プログラムに登録した場合には2000ポイントが、それぞれボーナスとして付与されます。これらのポイントは1回のみ付与されます。
- パートナ・プロモーション。こうしたプロモーションでは、パートナー会社と関係するアク

ティビティに対してメンバーにポイントが付与されます。たとえば、航空会社がホテル会社をパートナーとしていて、ホテルに宿泊したメンバーにボーナス・ポイントを付与するプロモーションを実施する場合です。

- 登録プロモーション。これらのプロモーションでは、メンバーは自分のトランザクションに適用されるようにするには、プロモーションに登録する必要があります。登録プロモーションによって、ロイヤルティ・プログラム・マネージャは特定の対象者を対象としたプロモーションを設定でき、偶然の一致によるプロモーション基準の履行と無関係に増分売上の変換時やメンバーの行動に変化があった際に、プロモーションの効果を測定できます。
- オーダーベース・プロモーション。このプロモーションでは、1つのオーダーで行われた複数の購入に対してメンバーにポイントが付与されます。たとえば、メンバーがフライトとホテルを同じオーダーで購入した場合は、5%割引を受け取ります。
- イベント・プロモーション。イベント駆動特典で使用するイベント・プロモーションを作成します。たとえば、イベント駆動特典は、メンバーの誕生日または記念日に彼らに特典を付与して、感情のロイヤルティを強化できます。
- ベース・プロモーション。このプロモーションは、複合型のプロモーションの設定プロセスを簡略化するために設計されています。これらは、トランザクション属性、メンバー属性、プロモーション属性などに基づいて、ベース・ポイントの計算に使用されます。各プログラムには、ベース・プロモーションを1つのみ含めることができます。このタイプのプロモーションは、プログラムが保存されるとすぐに、ルールなしで作成されます。ユーザーは、このプロモーションを手動で作成することも削除することもできませんが、トランザクション属性に基づいて、ベース・ポイントまたは発生を計算するルールを追加できます。

これらのタイプのプロモーションはすべて、ルール、基準および処理の同じフレームワークを使用して作成できます。

## プロモーション要素

次の要素を作成して、プロモーションを定義します。

- プロモーション。基本プロモーション・データには、プロモーション名や有効な日、プロモーション・タイプなどの一般的な情報が含まれています。
- ルール。プロモーションには1つ以上のルールがあります。ルールには基準と同時に、トランザクションがその基準を満たしているかによって決まる処理が定められています。
- 基準。各々のルールには1つ以上の基準が定められています。ルールでどの処理が実行されるかは、ルールで定められている基準をトランザクションが満たすかによって決まります。
- 処理。各々のルールには、1つの**Then**処理のほか、オプションで1つの**Else**処理が含まれています。**Then**処理は、トランザクションがルールの基準を満たす場合に実行されます。**Else**処理は、トランザクションがルールの基準を満たさない場合に実行されます。

- 属性。属性は通常、レコードのフィールドに基づいています。基準によって、属性が値または他の属性と比較されます。ルールを定義する前に、属性を定義する必要があります。

トランザクションの処理中に、ロイヤルティによりこの情報がアクティブなプロモーションで検証されます。この基準に一致するプロモーションは、処理中のトランザクションに対して評価されません。

新しいプロモーションを作成するために、オプションで既存のプロモーションをコピーできます。プロモーションをコピーすると、プロモーション・タイプ、ルール、属性および有効日の情報が移入され、編集できます。これにより、時間を節約し、エラーを減らすことができます。

## プロモーションの属性

属性は、基準に使用されるオブジェクトのプロパティです。基準によって、属性を値と比較することも、他の属性と比較することも可能です。

属性は一般的に、トランザクション・レコードやメンバー・レコードのようなレコードのフィールドを表します。たとえば、「プラチナ」メンバーに対してのみ適用されるプロモーションを作成するには、メンバー・レコードの「段」フィールドを表す属性を作成する必要があります。その後、このプロモーションにおける基準の1つとして、「この階層属性がプラチナに等しい」という基準を作成します。

プロモーションの作成前に、プロモーションに必須の属性を定義する必要があります。属性は、次のように2つのレベルで定義できます。

- プロモーション・レベル属性: 属性は、1つのプロモーションのみで使用できます。「プロモーション」画面でプロモーション用の属性を定義します。
- プログラム・レベル属性: 属性はプログラム内のすべてのプロモーションに使用できます。「プログラム」画面でプログラム用の属性を定義します。

次のタイプの属性を作成できます。プロモーション・レベル属性以外は、その他すべてのタイプの属性をプログラム・レベルで作成します。

- プロモーション・レベル属性。プロモーション中の行動を追跡するために使用できる動的な値。たとえば、2か月以内に10回のトランザクションが発生した場合に顧客がボーナスを獲得するプロモーションの場合、プロモーション・レベルの属性をカウンタとして作成して、その期間中のメンバーによるトランザクションの回数を追跡できます。
- メンバー動的属性。メンバーのライフタイムを通してアクションを追跡するために作成する動的な値です。メンバー属性の値は、トランザクションのフィールドに基づいて決まるようにすることができ、トランザクションが発生するたびに更新されます。たとえば、メンバー属性を作成してメンバーによる総支出額を追跡する場合があります。プロモーションを作成

して、ある金額が支出されるポイント獲得トランザクションの処理がメンバーに対して発生した場合に、この属性が更新されるようにすることが考えられます。

- **メンバー・フィールド属性。**メンバー・レコードのフィールドを表します。たとえば、メンバー・レコードの「都道府県」フィールドを表す属性を作成して、特定の都道府県の居住者のみを対象とするプロモーションを作成する場合があります。
- **メンバー階層属性は、**メンバーの階層の階層レコードのフィールドを表します。たとえば、階層開始日、前の適格開始日、または適格ポイント残高を表す属性を作成する場合があります。
- **トランザクション属性。**トランザクション・レコードのフィールドを表します。たとえば、購入額が**1,000**ドルを超える場合に、追加のボーナスを付与する場合があります。ルール処理で、獲得するポイント用に将来の発生開始日を計算するために、トランザクション日の属性を作成できます。
- **カレンダー属性。**これにより、日付または時間による基準を作成できます。たとえば、ある会社が、月曜日に追加のポイントを付与する場合があります。
- **ポイント合計属性。**これにより、メンバーの累積合計ポイントによる基準を作成できます。たとえば、累積**100,000**ポイントの顧客に、特別ポイントを付与する場合があります。

プロモーションをコピーすると、元のプロモーションの属性が新しいプロモーションにコピーされます。

## プロモーション・ルールに対する処理

プロモーションで次の処理を適用できます。

- **Assign Points:** メンバーにポイントを付与します。ポイントを割り当てるときに、メンバーに割り当てるポイント・タイプとポイント・サブタイプを指定する必要があります。オプションとして、ポイント計上、ポイント失効またはそれら両方のために、将来の開始日を設定できます。  
**注意:** 「ポイント割当」処理のポイント失効が指定されない場合、ポイント・タイプの定義時に指定されたポイント失効が使用されます。
- **クーポンの割当て - 絶対値:** 引換えに割引が受けられるクーポンを割り当てます。割引は、「**50**ドル」のような絶対値です。
- **クーポンの割当て - 割引率:** 引換えに割引が受けられるクーポンを割り当てます。割引は、「**10%**引き」のような購入価格に対する割引率です。
- **クーポンの割当て - 製品:** 引換えに、ホテルの宿泊のような、製品またはサービスが付与されるクーポンを割り当てます。
- **属性の取消:** トランザクションが取り消されると、この処理によって、属性の値がトランザクションを処理する前の値に戻されます。

- ポイントの取消: トランザクションが取り消されると、この処理によって、メンバーに付与されているポイント数が、トランザクションを処理する前のポイント数に戻されます。
- クーポンの取消: トランザクションが取り消されると、この処理によって、クーポンがトランザクションを処理する前の状態に戻されます。
- ポイントの引換: メンバーの使用可能なポイントが引き換えられ、指定した数のポイントがメンバーの使用可能なポイント残高から控除されます。
- 引換証憑: メンバーの証憑を引き換えます。
- トランザクションの拒否: メンバーのトランザクションが拒否され、メンバーのトランザクション・ステータスが「拒否済」に更新されます。
- 階層変更: メンバーの顧客階層を変更します。たとえば、利用額が年間5,000ドルを超える顧客は、顧客階層が「プラチナ」にアップグレードされることになっているプロモーションの場合、この処理が適用されて、顧客に「プラチナ」の顧客階層が割り当てられます。
- 属性の更新 - 日付: 日付属性の値を変更します。
- 属性の更新 - 整数: 整数属性の値を変更します。
- 属性の更新 - 数値: 数値属性の値を変更します。
- 属性の更新 - テキスト: テキスト属性の値を変更します。

## 購入日または購入時間に基づくプロモーション

特定の日に行われる購入、特定の時間に行われる購入、あるいは高い頻度で行われる購入に対して特典を付与するプロモーションを作成できます。たとえば、プロモーションで特典を付与する対象として、次のようなものが考えられます。

- 午後4時から午後6時の間に行われた購入
- 月曜日に行われた購入
- その年の第1週に行われた購入
- ある週で3番目に行われた購入
- 同じ日の2番目に行われた購入

こうしたプロモーションは、一般に小売店で、特定の時間に顧客を引き付けたい場合、あるいは顧客に高頻度の購入を促したい場合に採用されます。

## カレンダー属性

高頻度の利用客に特典を付与するプロモーションを作成するために、顧客が購入を行う日付と時間を追跡するカレンダー属性を使用します。カレンダー属性はプログラム・レベルで作成する必要があります。作成したカレンダー属性は、プログラムのプロモーションすべてで使用できます。

次の表に、カレンダー属性の作成に利用できるメソッドおよびその使用法をリストで示します。カレンダー属性の作成時に、ここで示すメソッドの1つを選択します。メソッドによって、属性の値が返されます。

メソッド	説明	使用方法
曜日名	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)から得られる日付の曜日名を表す文字列を返します。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「2009/08/02 11:28:39 PM」の場合、「日の名前」メソッドにより「日曜日」が返されます。
月名	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)から得られる日付の月名を表す文字列を返します。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「2009/08/02 11:28:39 PM」の場合、「月名」メソッドにより「8月」が返されます。
月の最終週	<b>True</b> の場合に0が、 <b>False</b> の場合に1が返されます。これにより、トランザクションが月の最終週に行われたかが識別されます。	ユーザーは基準の中で月を指定するだけで、最終週が属性によって計算されます。
年の最終週	<b>True</b> の場合に0が、 <b>False</b> の場合に1が返されます。これにより、トランザクションが年の最終週に行われたかが識別されます。	ユーザーは基準の中で年を指定するだけで、最終週が属性によって計算されます。
月の第1週	<b>True</b> の場合に0が、 <b>False</b> の場合に1が返されます。これにより、トランザクションが月の第1週に行われたかが識別されます。	ユーザーは基準の中で月を指定するだけで、第1週が属性によって計算されます。
年の第1週	<b>True</b> の場合に0が、 <b>False</b> の場合に1が返されます。これにより、トランザクションが年の第1週に行われたかが識別されます。	ユーザーは基準の中で年を指定するだけで、第1週が属性によって計算されます。
週の指定日	週内の曜日を数で表した整数が返されます。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「8/2/2009 11:28:39 PM」の場合、この日が日曜日、つまり週の第1日であることから、「週の指定日」メソッドにより1が返されます。
月の指定日	月内の曜日を数で表した整数が返されます。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「8/2/2009 11:28:39 PM」の場合、この日が月の第2日であることから、「月の指定日」メソッドにより2が返されます。
年の指定日	その日が年内で何日目かを表す整数が返されます。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「12/31/2009 01:01:01 AM」の場合、この日がその年の第365日であることから、「年の指定日」メソッドにより365が返されます。
年の	その週が年内で何週目かを表す整	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が

指定週	数が返されます。	「1/9/2009 01:01:01 AM」の場合、その週がその年の第2週であることから、「年の指定週」メソッドにより2が返されます。
年の指定月	その月が年内で何月目かを表す整数が返されます。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「8/2/2009 11:28:39 PM」の場合、「年の指定月」メソッドにより8が返されます。
時間	トランザクションの時間を表す整数が返されます。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「8/2/2009 11:28:39 PM」の場合、「時間」メソッドにより23が返されます。
年	年の数を表す整数が返されます。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「8/2/2009 11:28:39 PM」の場合、「年」メソッドにより2009が返されます。
日付	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)の日付を返します。	トランザクションのタイム・スタンプ(日付を含む)が「8/2/2009 11:28:39 PM」の場合、「日付」メソッドにより8/2/2009が返されます。

## プロモーションの作成

### プロモーションの作成方法

このプロセスでは、プロモーションの作成に必要な基本タスクの概要を述べます。プロモーションの作成前に、ロイヤルティ・プログラムを作成する必要があります。

ロイヤルティ・プロモーションの作成に必要なタスクを次に示します。

ステップ	説明	詳細情報を参照できるトピック
1	プロモーション・レコードを作成します。これには、プロモーション名や開始日などのプロモーションに関する一般的な情報が含まれます。オプションで、必要に応じて既存のプロモーションをコピーし、新しいプロモーションを編集できます。	プロモーションの作成
2	プログラムに対してプログラム・レベルの属性を定義します。これらはそのプログラム内のすべてのプロモーションで使用できるようになります。	プログラム・レベル属性の作成
3	プロモーション固有の属性を作成します。これらはそのプロモーションに対してのみ使用できます。プロモーション固有の属性は、プロモーション・バケットのフィールドを表します。プロモーション・バケットは、メンバー・レコードとプロモーション・レコードが交わる共通部分で、そこにはプロモーションに特有の	プロモーション・レベル属性の作成

	値を格納する属性に使用されるフィールドが追加されています。	
4	ロイヤルティ・プロモーションのルールを作成します。これには1つ以上の基準があり、さらに1つ以上の処理が関連付けられます。基準によって、ルールが満たされているかが評価され、処理によって、ルールで行われる動作が決まります。	プログラム・レベル属性の作成
5	ルールに対して基準と処理を作成します。ルールの基準は条件文であり、TrueかFalseの評価はLoyalty Cloudによって行われます。	プロモーション・ルールに対する基準と処理の作成
6	トランザクションへのプロモーションの適用が、プロモーションのアクティブ化と非アクティブ化のどちらによって行われるのかを制御します。	プロモーションのアクティブ化および非アクティブ化
7	プロモーションにメンバー登録が必要な場合、「登録必須」オプションを選択し、メンバーを登録します。	登録プロモーションの作成

## 関連トピック

- [プログラムの設定方法](#)

## プロモーションの作成

プロモーション・レコードには、プロモーション名や有効になるタイミングなど、プロモーションに関する一般的な情報が含まれています。

ロイヤルティ・プロモーション・レコードを作成するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面へ移動します。
2. 「プロモーションの作成」をクリックします。
3. 必要なフィールドをすべて入力します。

既存のプロモーションと類似したプロモーションを作成する場合は、かわりにそのプロモーションをコピーできます。その後、必要に応じてプロモーションを編集できます。詳細は、「プロモーションのコピー」のトピックを参照してください。

ルール、有効日およびその他の情報の定義が完了するまで、プロモーションをアクティブ化しないでください。

## プロモーションのコピー

既存のプロモーションをコピーして、プロモーションを作成できます。プロモーションをコピーすると、プロモーション・タイプ、ルール、属性および有効日が新しいプロモーションにコピーされます。その後、必要に応じて新しいプロモーションを編集できます。

既存のプロモーションをコピーすると、時間を節約でき、エラーを減らすことができます。

登録済メンバーは新しい製品にコピーされません。

既存のプロモーションをコピーするには、次の手順を実行します。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面へ移動します。
2. コピーするプロモーションを選択します。
3. 「プロモーションの編集」ページで「処理」をクリックし、「プロモーションのコピー」を選択します。
4. 「プロモーションのコピー」ダイアログで、新しいプロモーションの名前を入力します。
5. 「保存して続行」をクリックします。
6. 「プロモーションの編集」ページで、新しいプロモーションのルールまたはその他の情報に必要な変更を加えます。「保存」をクリックします。
7. 必要に応じて、プロモーションにメンバーを登録します。
8. 適切な場合はプロモーションをアクティブ化します。

## ベース・プロモーションの作成

Oracle Loyalty Cloudのマネージャと管理者は、各トランザクションの特典の初期値またはポイント数を計算するためのベース・プロモーションを設定できます。その後、この値を他のプロモーションで使用することで、時間を節約し、エラーを削減できます。

プログラム全体に対して1つのベース・プロモーションを作成するか、事業分野、製品タイプなどに個別のベース・プロモーションを作成できます。

ベース・プロモーションは値を設定して属性を更新するだけであり、ポイントは提供されません。実際にポイントを提供するには、別のプロモーションを設定する必要があります。

ベース・ポイントは支出金額または飛行マイルに基づいて計算でき、その後、階層ボーナスやキャビン・ボーナスなどのボーナス・プロモーションをベース・ポイントに上乗せしてベース・ポイントの割合や倍数として計算できます。たとえば、航空会社は次のようにベース・プロモーションを使用できます。

- ベース・プロモーションでは、マイルごとに等しい数のポイントの特典として提供します。
- 階層ボーナス・ゴールド・プロモーションでは、ベース・ポイントの**100%**を特典として提供します。
- 階層ボーナス・シルバーでは、ベース・ポイントの**50%**を特典として提供します。

- キャビン・ボーナス・ファースト・クラスでは、ベース・ポイントの**100%**を特典として提供します。
- キャビン・ボーナス・ビジネスでは、ベース・ポイントの**50%**を特典として提供します。

ベース・プロモーションのその他の用途には、次のようなものがあります。

- 飛行距離を計算し、短い距離に最小ポイントを実装します。
- 事前定義済属性に基づいてクレジット・スコアを計算します。
- 様々なメンバーとトランザクション基準に基づいて複雑な計算を行い、これらを一度に実施し、すべてのプロモーションに設定できます。

ロイヤルティは、次のルールを使用してベース・プロモーションを適用します。

- 複数のベース・プロモーションがある場合、アクティブ化された最新のプロモーションが最初に適用されます。すべてのベース・プロモーション以外のプロモーションは、ベース・プロモーションの後に順番に適用されます。
- ベース・プロモーションは、発生-製品トランザクションの基準価格を計算するためにのみ使用されます。
- 計算された値は、バケット処理ではなく、トランザクション処理中にのみ適用されます。
- 複数のベース・プロモーションで、同じトランザクションの「値の設定」処理の同じ属性を更新しないようにする必要があります。複数のベース・プロモーションが定義されてアクティブである場合、それらは最新から最古の順に評価されますが、最も古いベース・プロモーションの値によって、その他のプロモーションの値は上書きされます。

ベース・プロモーションを作成するには、次の手順を実行します。

1. プロモーション画面に移動し、「ベース・プロモーションの作成」ボタンをクリックします。
2. プロモーション名および開始日を指定し、プログラムを選択します(タイプとサブタイプはデフォルトで「発生」と「製品」に設定されます)。「保存して続行」をクリックします。
3. 「プロモーションの編集」ページで、「プロモーション固有属性」アイコンをクリックします。
4. 「属性の追加」ボタンをクリックし、必要なフィールドを入力します。
5. 「ルール管理」ボタンをクリックし、プロモーション・ルールを作成します。
6. 「処理」ウィンドウで、「値の設定」処理を使用してベース・プロモーションのベース・ポイントやその他の属性を設定します。  
この値は、トランザクションの属性を正しく評価するために残りのベース・プロモーション以外のプロモーションで使用され、データベースには保存されません。
7. 「アクティブ」チェック・ボックスをクリックして、プロモーションをアクティブ化します。
8. 「保存」をクリックします。

9. 必要に応じて、追加ルールを作成できます。

## オーダー・ベース・プロモーションの作成

1つのオーダーで一緒に購入された品目に対して、または1つのオーダーで購入された特定の品目の量に対してプロモーションが適用される、小売プロモーションを作成できます。

一般的なオーダー・ベース・プロモーションの例を次に示します。

- 顧客が、カメラを購入したのと同じオーダーでメモリー・カードを購入した場合は、ボーナス・ポイントとして**100**ポイントを受け取ります。  
このプロモーションの場合は、メモリー・カード製品とカメラ製品用にプロモーション属性を作成する必要があります。プロモーション・ルールでは、両方の製品属性が**1**以上であることを確認し、**Assign Points**アクションを選択し、**100**ポイントを指定します。
- 顧客が、1つのオーダーで同じブランド製品を**3**つ以上購入した場合は、そのブランド製品に対して**10%**の割引証憑を受け取ります。この場合、単一の製品明細または複数の製品明細の製品を含めることができ、合計で**3**つになります。  
このプロモーションの場合は、そのブランドの品目合計を格納する属性を作成し、そのブランドの明細品目ごとに属性値を**1**つ増加させるルールを作成する必要があります。ルールでは、明細品目の処理後、属性値が**3**を上回るかどうかを確認し、割当証憑処理を選択し、**10%**の割引を指定する必要があります。

プロモーション・ルールで使用する製品のプロモーション・レベル属性を構成する必要があります。

オーダー・ベース・プロモーションを作成するには、次のようにします。

1. プロモーション画面に移動し、「プロモーションの作成」ボタンをクリックします。
2. フィールドに入力し、サブタイプとして「製品」を選択します。「保存して続行」をクリックします。
3. 「オーダー・レベル・プロモーション」チェック・ボックスをクリックします。
4. プロモーション製品用のプロモーション・レベル属性を作成し、アクティブ化します。
5. 「ルールの管理」ボタンをクリックし、プロモーション・ルールを作成します。必要に応じて、追加ルールを作成できます。
6. 「アクティブ」チェック・ボックスをクリックして、プロモーションをアクティブ化します。
7. 「保存」をクリックします。

## プログラム・レベル属性の作成

プログラムに対してプログラム・レベルの属性を定義します。これらはそのプログラム内のすべて

のプロモーションで使用できるようになります。

プログラム・レベル属性は、プログラムを設定する際に作成することも、プログラムに対してプロモーションを定義する際に作成することもできます。属性は、プログラム内にある複数のプロモーションで使用される場合に限れば、いずれの場合もプロモーション・レベルではなくプログラム・レベルで定義します。

支出が100ドルを超えたり、特定のパートナーからの購入が特定回数に達したりというように、利用頻度があるしきい値に達した場合に特典を顧客に付与するプロモーションを、プロモーション・レベル属性を使用して作成できます。

プログラム・レベル属性を作成するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プログラム」画面に移動し、属性が適用されるプログラムへ移動します。
2. プログラムの「アクティブ」チェック・ボックスが選択されている場合は、「プログラムの編集」ビューで選択を解除します。
3. 「属性」アイコンをクリックします。
4. 「属性」ビューで、属性のタイプから1つを選び、その「追加」ボタンをクリックし、必要なフィールドをすべて入力します。
5. プログラムをアクティブにする場合は、「プログラムの編集」ビューで、そのプログラムの「アクティブ」チェック・ボックスを選択します。

## プロモーション・レベル属性の作成

プロモーション固有の属性は、1つのプロモーションのみで使用されます。これらはプロモーション・バケットのフィールドを表します。プロモーション・バケットは、メンバー・レコードとプロモーション・レコードが交わる共通部分で、そこにはプロモーションに特有の値を格納する属性に使用されるフィールドが追加されています。

属性のデータ型に応じて、メンバー、プロモーションおよび属性用に異なる取消処理を構成できます。取消処理には次のものがあります。

- 現状どおり。この処理はすべてのデータ型で使用できます。トランザクションが取り消されても、属性の値は変わりません。
- 元に戻す。この処理は文字列データ型と数値データ型でのみ使用できます。属性の値は、取消済トランザクションが処理される前の値に戻されます。
- 変更の取消。この処理は数値データ型でのみ使用できます。トランザクションが取り消された後の値は、処理が次のいずれであるかによって異なります。
  - 追加。取り消したトランザクションで属性値が追加された場合は、追加したのと同じ量が属性値から差し引かれます。
  - 減算。取り消したトランザクションで属性値が減算された場合は、減算したのと同じ量が属性値に追加されます。

- 乗算、除算、または値の設定:取り消したトランザクションで属性値が乗算、除算、または設定された場合は、属性値が、取消トランザクションの前の値に戻されます。

プロモーション・レベル属性を作成するには、次のようにします。

1. ロイヤルティ・プロモーション画面の、属性が適用されるプロモーションに移動します。
2. プロモーションの「アクティブ」チェック・ボックスが選択されている場合は、選択を解除します。
3. 「属性」アイコンをクリックします。
4. 「属性」ビューで、「属性の追加」ボタンをクリックし、必要なフィールドをすべて入力します。
5. プロモーションをアクティブにする場合は、「プロモーションの編集」ビューで、そのプロモーションの「アクティブ」チェック・ボックスを選択します

関連トピック

- [トランザクション取消の設定](#)

## プロモーションのルールを作成

ロイヤルティ・プロモーションのルールには1つ以上の基準があり、さらにそれには1つ以上の処理が付加されています。基準によって、ルールが満たされているかが評価され、処理によって、ルールで行われる動作が決まります。

入れ子になったルールの階層を作成して、複数の基準と複数の処理が定義されたルールを作成できます。

Loyalty Cloudでは、そうしたレコードが次のように使用されます。

- **ルール。** Loyaltyでルールの条件が満たされると(基準の評価結果がすべてTrueになると)、ルールで定義された処理が実行されます。
- **基準。** Loyaltyで基準がTrueかFalseかが評価されます。基準が論理ANDで関係付けられている場合、すべての基準がTrueの場合に、ルールが満たされます。ルールの基準が論理ORで関係付けられている場合、いずれかの基準がTrueの場合に、ルールが満たされます。
- **処理。** ルールが満たされると、そのルールのThen処理がLoyaltyで実行されます。ルールが満たされない場合、そのルールのElse処理(オプション)がLoyaltyで実行されます。

ロイヤルティ・プロモーションのルールを入力するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、ルールを入力を行うプロモーションへ移動します。
2. プロモーション・フォームの「アクティブ」チェック・ボックスが選択されている場合は、選択を解除します。

3. 「ルール管理」ボタンをクリックします。
4. 「ルール管理」ビューで、新規ルールの作成ボタンをクリックし、必要なフィールドをすべて入力します。
5. ルールに対して基準と処理を作成します。

## プロモーション・ルールに対する基準と処理の作成

ルールの基準は条件文であり、**True**か**False**の評価は**Loyalty Cloud**によって行われます。

各々のルールには1つ以上の基準を定義できます。複数の基準を用いる場合、論理**OR**を使用して、いずれかの基準が**True**になればルールが満たされるようにするか、論理**AND**を使用して、すべての基準が**True**になるときに限りルールが満たされるようにすることができます。

基準には、次のタイプがあります。

- 値との比較。属性を値と比較します。たとえば、特定のフィールドの値が**1000**より大きいかを判断できます。大きい場合には、その基準の評価結果は**True**になり、このプロモーションに対する「処理」リストの定義に従って、ボーナスがメンバーに付与されます。
- 属性との比較。属性を他の属性と比較します。たとえば、特定のフィールドの値が他のフィールドの値より大きいかを判断できます。大きい場合には、その基準の評価結果は**True**になり、このプロモーションに対する「処理」リストの定義に従って、ボーナスがメンバーに付与されます。

**注意:** この手順を実行する前に、ルールで使用される属性を作成する必要があります。

基準と処理を作成するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、ルールを入力を行うプロモーションへ移動します。
2. プロモーション・フォームの「アクティブ」チェック・ボックスが選択されている場合は、選択を解除します。
3. 「ルール管理」ボタンをクリックします。
4. 新規ルールの作成ボタンをクリックします。
5. **If**ボックスで、新たな条件を作成します。
  - a. 「属性」パネルで、個別の属性が表示されるまでカテゴリを展開します。
  - b. 属性の名前を**If**ボックスにドラッグします。あるいは、タブ・キーを押して新規条件フィールドに移動し、「入力」をクリックして、属性の名前を入力します。その属性が入力された「条件の作成」ダイアログ・ボックスが表示されます。
  - c. 比較演算子を選択します。
  - d. ダイアログ・ボックスのアイコンを使用して、値と属性のどちらとの比較を行うのかを指定します。

- e. 値または属性を入力します。
- f. 属性を入力した場合、計算の追加アイコンをクリックして、その属性に基づく計算を作成することもできます。  
属性の追加後、**AND**領域と**OR**領域が表示されます。
6. オプションとして、より複雑な条件が必要な場合には、この**AND**領域または**OR**領域でさらに条件を作成し、追加した条件それぞれに対しステップ5を繰り返します。
7. ルールに対する処理を作成します。
  - a. 「処理」タブをクリックします。
  - b. **Then**ボックスに処理をドラッグします。あるいは、タブ・キーを押して新規処理ボタンに移動し、さらにタブ・キーを押して実行と処理オプションに移動し[Enter]を押して処理の名前を入力すると、「処理の作成」ダイアログが表示されます。  
これらの処理は、ルールが満たされた場合に実行されます。
  - c. オプションとして、追加の処理を**Else**ボックスで作成します。  
これらの処理は、ルールが満たされなかった場合に実行されます。

## 登録プロモーションのインセンティブの作成

ロイヤルティ・プログラム管理者は、メンバー・プロモーションに対してインセンティブの選択肢を作成できます。たとえば、プロモーションで、メンバーが特定の月に**10,000**マイル飛行した場合に、**10,000**のロイヤルティ・ポイント、無料の帰路航空券または**1**年間のラウンジ利用権をメンバーに付与することがあります。

プロモーションのインセンティブを作成するには、次の手順を実行します。

1. 目的のロイヤルティ・プロモーションに移動します。
2. 「登録必須」チェック・ボックスを選択します。  
**注意:** インセンティブ選択肢を作成するには、「登録必須」チェック・ボックスを選択する必要があります。
3. 「インセンティブ選択肢」アイコンをクリックします。
4. 「インセンティブ選択肢」画面で、「インセンティブ選択肢の追加」をクリックします。
5. 「インセンティブ選択肢」リストに**1**つ以上のレコードを追加し、必要なフィールドを入力します。  
**注意:** 各インセンティブ選択肢名は、プロモーションごとに一意である必要があります。「インセンティブ選択肢」フィールドと「摘要」フィールドの両方に入力する値は、メンバーがプロモーションに登録すると表示されます。
6. デフォルトのインセンティブ選択肢を選択します。
7. 「保存してクローズ」をクリックします。

## 証憑引換プロモーションの設定

証憑のある顧客に特典を付与する場合は、各証憑製品に対する証憑引換プロモーションを定義する必要があります。各証憑引換プロモーションでは、証憑番号のプログラム・レベル属性を参照する必要があります。

証憑引換プロモーションを作成するには、次のようにします。

1. プログラムに移動します。
2. 証憑番号のトランザクション属性を作成します。これをトランザクション証憑番号に呼び出すか、同様のものを呼び出すことができます。
3. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面へ移動します。新規プロモーションを作成します。
4. 引換プロモーションに必要なフィールドに入力します。
5. ルールで、引換証憑処理を作成します。たとえば、証憑番号属性を参照する必要があります(例: **IF [Transaction Voucher Number] is not blank THEN DO Redeem Voucher Voucher: [Transaction Voucher Number]**)。
6. プロモーションを保存します。

## プロモーションのアクティブ化および非アクティブ化

トランザクションへのプロモーションの適用が、アクティブ化と非アクティブ化のどちらによって行われるのかを制御します。次の両方が**True**の場合にのみ、プロモーションがトランザクションに適用されます。

- トランザクションの日付が、プロモーションの開始日と終了日の範囲内にある場合。
- プロモーションが有効化されている場合。

**注意:** プロモーションは、トランザクションに適用されるかぎり有効にしておきます。その場合、プロモーションの終了日を経過することがあります。たとえば、ビジネス・ルールで、トランザクションの発生日から**6**か月を経過するまではトランザクションに関する申請を顧客が行えると規定されている場合、プロモーションの終了日から**6**か月間はプロモーションをすべてアクティブにしておく必要があります。

## プロモーションのアクティブ化

ロイヤルティ・プロモーションの作成終了後、プロモーションをアクティブ化する必要があります。その場合、次のような状態になります。

- プロモーションのフィールドすべてとプロモーションに関する情報すべてが読取り専用になります。
- プロモーションがトランザクションに適用されるようになります。
- **Loyalty Cloud**のユーザーがプロモーション内容を表示できるようになります

プロモーションをアクティブ化するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、アクティブ化するプロモーションに移動します。
2. 「アクティブ」チェック・ボックスを選択して、プロモーションをアクティブ化します。

## プロモーションの非アクティブ化

プロモーションを非アクティブ化して、ユーザーが利用できないようにすることが可能です。プロモーションを非アクティブ化すると、メンバーに対する特典をそれ以上生成できなくなる他、ユーザーがその内容を表示できなくなります。

プロモーションを非アクティブ化するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、非アクティブ化するプロモーションに移動します。
2. 「アクティブ」チェック・ボックスの選択を解除して、プロモーションを非アクティブ化します。

## プロモーション・ルールの基準の例

### ポイント引換プロモーションのルール基準の例

ポイント引換プロモーションのルールを作成するには、その基準が満たされた場合に実行される基準と処理を定義する必要があります。

次に、ポイント引換プロモーションのルール基準の例を示します。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
メンバーの顧客階層が「ゴールド」か「プラチナ」	値との比較	メンバー	ステータス	次と等しい	ゴールド
到着空港が <b>JFK</b> または <b>LAX</b>	値との比較	トランザクション	到着空港	次と等しい	<b>JFK、LAX</b>
フライトが週末ではない	値との比較	トランザクション	アクティビティの日付	次と等しくない	<b>6, 7</b>
フライト日付が <b>2017年8月31日</b> よりも後	値との比較	トランザクション	アクティビティの日付	次より大きい	<b>2007年8月31日</b>

ポイントのチェック	値との比較	トランザクション	トランザクション・ポイント	次より大きい	0
製品が「最先端」	値との比較	トランザクション	製品名	次と等しい	「最先端」

## カレンダー・プロモーションのルール基準の例

カレンダー・プロモーションのルールを作成するには、その基準が満たされた場合に実行される基準と処理を定義する必要があります。

次に、カレンダー・プロモーションのルール基準の例を示します。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
トランザクション時間が正午から4時	値との比較	トランザクション・フィールド。トランザクション日	時間	次の間にある	12:00 PMから4:00 PM
トランザクション日が水曜日	値との比較	トランザクション・フィールド。トランザクション日	曜日名	次と等しい	水曜日
トランザクション日が2017年の感謝祭	値との比較	トランザクション・フィールド。トランザクション日	日付	次の間にある	2017年11月23日から2017年11月26日

**注意:** 「次の間にある」演算子の場合、条件チェックの実行時に開始値または終了値は含まれません。たとえば、トランザクションが午後12時から午後4時までの条件がある場合、条件チェックは午後12時1分から午後3時59分の間に実行されます。

## プロモーション属性に基づくルール基準の例

ここでは、トランザクションの処理中および処理後に評価されるプロモーション属性に基づくルール基準の例を示します。ルールを作成するには、その基準が満たされた場合に実行される処理も定義する必要があります。

次に、トランザクションの処理中に行われる基準に対する評価の例を示します。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
住宅金融に対する特典が25000ポイントを超え	値と	プロ	住宅金融特典ポ	次よ	25000

るか	の比較	プロモーション	イント	り大きい	
ボーナスがまだ付与されていないか(同一プロモーションに対する特典ポイント付与の重複を避けるため)	値との比較	プロモーション	特典ポイント付与インジケータ	次と等しくない	Y
初回のアクティビティか	値との比較	プロモーション	初回アクティビティ・インジケータ	次と等しくない	Y
Big Mart税番号がまだ考慮されていないか	値との比較	プロモーション	Big Mart税番号インジケータ	次と等しい	N

ここで、トランザクションの処理後に評価される基準の例をいくつか示します。これが発生するのは、プロモーション属性の値が使用されるためです。基準はトランザクションの後で評価されるため、処理中に発生した属性の変化があれば、それが反映されます。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
標準日の利用日数が50日を超えるか	値との比較	プロモーション	レンタカー利用標準日数	次より大きい	50
利用5回目のチェック	値との比較	プロモーション	利用回数	次と等しい	5
2017年のファースト・クラス利用回数が10回	値との比較	プロモーション	KA Subのファースト・クラス利用回数	次と等しい	10
住宅金融に対する特典が25000ポイントを超えるか	値との比較	プロモーション	住宅金融特典ポイント	次より大きい	25000
スターの累積数チェック	値との比較	プロモーション	累積スター数	次以上である	12
紹介数が5以上か	値との比較	プロモーション	紹介数	次以上である	5
住宅金融に対する特典	値との	プロ	住宅金融特典ポイント	次以下	25000

が25000ポイント以下か	比較	モーション		である	
メンバーのサービス利用期間が12か月に達したか	値との比較	プロモーション	請求カウンタ	次と等しい	12
平均請求額が400を超えるか	値との比較	プロモーション	平均請求額	次以上である	400
パッケージ・ボーナスの付与数が3回未満か	値との比較	プロモーション	パッケージ・ボーナス付与回数	次より小さい	3
365日ボーナスがまだ付与されていないか	値との比較	プロモーション	365日ボーナス付与インジケータ	次と等しくない	Y
インセンティブが発行されていないか	値との比較	プロモーション	インセンティブ1発行済	次と等しい	N
直近利用パートナがBig Martか	値との比較	プロモーション	直近購入パートナ名	次と等しい	Big Mart
直近購入製品がベビー用品か	値との比較	プロモーション	直近購入製品カテゴリ	次と等しい	ベビー用品
直近トランザクションが2015年か	値との比較	プロモーション	直近トランザクション年	=	2015

## メンバー・フィールド属性に基づくルール基準の例

メンバー・フィールド属性に基づくルールを作成するには、その基準が満たされた場合に実行される基準と処理を定義する必要があります。

次に、メンバー・フィールド属性に基づくプロモーションのルール基準の例をいくつか示します。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
2017年のBig Martでの支出額が10,000ドル以上か	値との比較	メンバー	Big Martでの支出額(単位ドル)	次以上である	10000
メンバーシップ継続期間が30日以上か	値との比較	メンバー	メンバーシップ継続期間	次以上である	30

メンバーが「エリート」顧客階層か	値との比較	メンバー	プレミアム識別ステータス	次と等しい	エリート
メンバーの居住国が米国か	値との比較	メンバー	国	次と等しい	米国

## メンバー階層属性に基づくルール基準の例

メンバー階層属性に基づくルールを作成するには、その基準が満たされた場合に実行される基準と処理を定義する必要があります。

次に、メンバー階層属性に基づくプロモーションのルール基準の例をいくつか示します。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
メンバーの階層が「ゴールド」か「プラチナ」	値との比較	メンバーの階層	階層	次と等しい	ゴールドまたはプラチナ
階層ステータスがアクティブ	値との比較	メンバーの階層	メンバーの階層のステータス	次と等しい	Y
QF残高が1000を超えるかの確認	値との比較	メンバーの階層	ポイントAの適格ポイント	次より大きい	1000

## トランザクション属性に基づくルール基準の例

トランザクション属性に基づくルールを作成するには、その基準が満たされた場合に実行される基準と処理を定義する必要があります。

次に、トランザクション属性に基づくプロモーションのルール基準の例をいくつか示します。

名前	比較のタイプ	オブジェクト	属性	演算子	値
フライト・トランザクションか	値との比較	トランザクション	製品	次と等しい	フライト
金額が200を超えるか	値との比較	トランザクション	金額	次より大きい	200
支出金額のチェック	値との比	トランザク	金額	次以上である	100

	較	ション			
金額のチェック	値との比較	トランザクション	金額	空白でない	(該当なし)
ファースト・クラスか	値との比較	トランザクション	チケット・クラス	次と等しくない	A、F、P
到着地がLAでない	値との比較	トランザクション	到着地	次と等しくない	ロサンゼルス
購入時間が午後10時より後か	値との比較	トランザクション	時間	次以上である	10
購入時間が午前6時より前か	値との比較	トランザクション	時間	次より小さい	6
アクティビティの日付が2017年12月31日より前か	値との比較	トランザクション	アクティビティの日付	次より大きい	12/31/2017
場所が米国外か	値との比較	トランザクション	ロケーション・コード	次を含む	DFC_INT
ロケーション・コードが共有されている	値との比較	トランザクション	ロケーション・コード	空白でない	(該当なし)
数量が2以上か	値との比較	トランザクション	オーダー数量	次以上である	2
Vision Corporationのトランザクション	値との比較	トランザクション	パートナ名	次と等しい	Vision Corporation
トランザクション・ポイントが0より大きい	値との比較	トランザクション	トランザクション・ポイント	次より大きい	0
トランザクション・ポイントが500以上	値との比較	トランザクション	トランザクション・ポイント	次以下である	500
製品のチェック	値との比較	トランザクション	製品名	次と等しい	Green NB- 2LH / Lithium- Ion Battery Pack

ソーシャル対応チェック・インのチェック	値との比較	トランザクション	ソーシャル・アクション・タイプ	次と等しい	チェック・イン
ソーシャル対応のチェック(シェア、ツイート、いいね)	値との比較	トランザクション	ソーシャル・アクション・タイプ	次と等しい	シェア、ツイート、いいね
オンライン予約	値との比較	トランザクション	トランザクション・チャンネル	次と等しい	Web

## プロモーション一覧の表示とダウンロード

Oracle Loyalty Cloud マネージャと管理者は、ロイヤルティ・プログラムのすべてのアクティブなプロモーションに関する情報をすばやくダウンロードして表示できます。ダウンロードされたファイルはリッチ・テキスト形式(.rtf)で、次の情報を提供します。

- プロモーション名
- プロモーション属性
- プロモーション・ルール

**注意:** プロモーション・レベルでプロモーション・レポートを表示する場合、プロモーションがアクティブでも非アクティブでも可能ですが、プログラム・レベルでプロモーションを表示する場合は、プロモーションがアクティブである必要があります。

プログラム・レベルでプロモーション一覧レポートを表示またはダウンロードするには、次の手順を実行します。

1. 「ロイヤルティ・プログラム」画面に移動し、表示するプログラムに移動します。
2. 「プログラムの編集」ページで、「処理」リストの「プロモーションのダウンロード」レポートを選択します。
3. ファイルを保存するか開きます。

プロモーション・レベルでプロモーション一覧レポートを表示またはダウンロードするには、次の手順を実行します。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、表示するプロモーションに移動します。
2. 「プロモーションの編集」ページで、「プロモーション・ルール一覧」アイコンをクリックします。
3. 「ダウンロード」をクリックします。
4. ファイルを保存するか開きます。

## プロモーションの修正

プロモーションをすでにアクティブ化していて、そのプロモーションを修正する場合は、最初にプロモーションを非アクティブ化する必要があります。

プロモーションを修正するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、アクティブ化するプロモーションに移動します。
2. 「プログラムの編集」画面で、「アクティブ」チェック・ボックスの選択を解除して、プロモーションを非アクティブ化します。
3. プロモーションの作成時と同様にして、データを入力します。
4. 入力の終了後、「プログラムの編集」ビューで、「アクティブ」チェック・ボックスを選択して、プロモーションをアクティブ化します。

## 登録プロモーションの作成

登録プロモーションでは、メンバーがプロモーションに登録されている必要があります。

特定の対象者を対象とした登録プロモーションを作成し、偶然の一致によるプロモーション基準の履行と無関係に、増分売上の変換時やメンバーの行動に変化があった際に、プロモーションの効果を測定できます。

すべてのタイプのプロモーションで登録を必須にでき、この設定はプロモーションの作成中に指定します。

プログラム・マネージャと管理者は、次の方法でメンバーをプロモーションに追加できます。

- 個別のメンバーを選択して登録プロモーションに登録します。
- **Excel**スプレッドシートや**CSV**ファイルを使用して、メンバーをグループで登録プロモーションにインポートします。

登録プロモーションを作成するには、次の手順を実行します。

1. 新しいプロモーションの作成時に、「プロモーションの編集」ページの「登録必須」オプションを選択します。
2. 開始日を指定し、オプションで終了日を指定します。
3. プログラム・メンバーを登録プロモーションに追加するには、次の手順を実行します。

- メンバーを一度に1人追加するには、「メンバーの追加」をクリックし、メンバー名を選択します。  
(オプション)。このメンバーのプロモーションに対するインセンティブ選択肢を選択します。インセンティブ選択肢を選択しない場合、デフォルトのインセンティブ選択肢がこのメンバーのプロモーションに割り当てられます。詳細は、「登録プロモーションのインセンティブの作成」のトピックを参照してください。
- 複数のメンバーを一度に登録プロモーションにインポートするには、メンバー番号があるExcelスプレッドシートまたはCSVファイルを作成し、「プロモーションの編集」ページのメンバーのインポートをクリックします。メンバー番号はすでにロイヤルティ・プログラムに登録されている必要があります。

プログラム・メンバーを1つまたは複数の登録プロモーションに登録するには、次の手順を実行します。

1. 「メンバーの編集」ページで「プロモーション登録済」アイコンをクリックします。
2. 「プロモーションに登録」をクリックし、プロモーションを選択します。
3. (オプション)。このプロモーションのインセンティブ選択肢を選択します。  
インセンティブ選択肢を選択しない場合、このプロモーションではデフォルトのインセンティブ選択肢が使用されます。詳細は、「登録プロモーションのインセンティブの作成」のトピックを参照してください。
4. プロモーション登録APIを使用します。

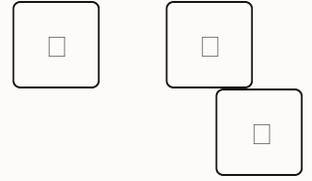
## プロモーションのポイントの転送

ロイヤルティ・プログラムのメンバーは、同じロイヤルティ・プログラムの他のメンバーにポイントを転送できます。たとえば、メンバーのポイントが不足しており、別のメンバーからポイントを借入する場合などです。

ポイントを別のメンバーに転送するには、次の手順を実行します。

1. 「ロイヤルティ・プロモーション」画面に移動し、目的のプロモーションに移動します。
2. 「プロモーションの編集」ビューで、次のフィールドを更新します。
  - タイプとして「引換」を選択します。
  - サブタイプとして、「転送ポイント」を選択します。
3. 「保存してクローズ」ボタンをクリックします。
4. 「プロモーションの編集」ビューで、「ルール管理」ボタンをクリックします。
5. プロモーション・ルール基準で、「トランザクション・サブタイプ」が「転送ポイント」と等しいことを確認します。
6. 「処理」で、「転送ポイント」処理を選択します。

7. 「保存してクローズ」をクリックします。

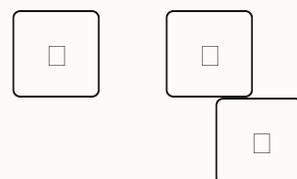


このページは役に立ちましたか?

© Oracle | [About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Products A-Z](#) | [Terms of Use and Privacy](#) | [Ad Choices](#)

# Loyaltyの管理

## 4 プログラム・メンバーの管理



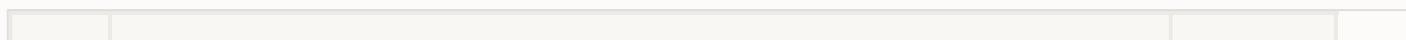
この章の内容は次のとおりです。

- メンバーの設定方法
- プログラムのメンバー登録
- 会社メンバーの従業員の追加と表示
- メンバーの表示と世帯への追加
- メンバーの会社アカウントの追加と表示
- メンバーに関する情報の表示
- メンバーの紹介の作成
- メンバーの階層の査定
- メンバーの顧客階層の手動変更
- メンバーに対するクーポンの手動付与
- メンバーシップ・カードの手動作成
- メンバーシップ・ステータスに応じたトランザクションの制限
- メンバーのマージ

### メンバーの設定方法

ロイヤルティ・マネージャがプログラムとプロモーションの設定を終えると、プログラム・メンバーを追加できるようになります。ロイヤルティ・メンバーを設定するには、ロイヤルティ・プログラム管理者かロイヤルティ・プログラム・マネージャのいずれかである必要があります。

メンバーの設定に関わる一般的なステップを見てみましょう。



ステップ	説明	詳細情報を参照できるトピック
1	プログラムにメンバーを登録すると、そのメンバーは、登録プロモーションを除くすべてのアクティブなプロモーションに自動的に登録されます。登録済プロモーションは手動登録が必要なため、自動登録から除外されます。メンバーには、プログラムのデフォルト顧客階層が自動的に割り当てられます。	ロイヤルティ・プログラムのメンバー登録
2	法人メンバーが作成されている場合、その法人の従業員を表示できます(従業員がすでに追加されている場合)。	会社メンバーの従業員の追加と表示
3	個人メンバーが作成されている場合、その個人が関係付けられているすべての会社を表示できます。	メンバーに関する情報の表示
4	個人メンバーのアカウントを表示および追加できます。	個人メンバーの会社アカウントの追加と表示
5	個人メンバーを1つの世帯に追加し、獲得したポイントが世帯に積み上げられるかどうかを指定できます。	メンバーの表示と世帯への追加

## プログラムのメンバー登録

プログラムでメンバーを登録すると、そのメンバーはプログラムでアクティブなすべてのプロモーションに自動的に登録されます。メンバーには、プログラムのデフォルト階層が自動的に割り当てられます。プログラム・マネージャと管理者は、メンバーを登録必須プロモーションにも追加できます。

登録は多くの場合、**Loyalty Cloud**ではなく、顧客が接するアプリケーションで行われます。そのためには、**REST API**を使用して、顧客が接するアプリケーションと**Loyalty Cloud**を統合する必要があります。

ロイヤルティ・プログラムには、次のタイプのメンバーがいます。

- 個人。個人が自分のためにプログラムに登録し、自分で購入を行ってポイントを獲得します。このタイプのメンバーシップは、**Business-To-Consumer**のプロモーションに対応してい

ます。

- 世帯。世帯メンバーを作成し、個人メンバーを世帯と関連付けることができます。世帯メンバーを設定することで、家族やコミュニティとしての世帯の個人メンバーが獲得したポイントを世帯に積み上げられます。
- 会社。法人がプログラムに登録します。その法人の従業員が購入を行うと、法人と従業員の双方がポイントを獲得できます。このタイプのメンバーシップは、**Business-To-Business**のプロモーションに対応しています。

ロイヤルティ・プログラムでメンバーを登録するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ」アイコンをクリックしてから「メンバー」アイコンをクリックします。
2. 「メンバー」画面で、「メンバーの作成」をクリックして、必要なフィールドをすべて入力します。
  - 個人。個人メンバーを作成するには、「タイプ」フィールドで「個人」を選択し、既存の担当者を選択するか、新規の担当者を作成します。
  - 世帯。世帯を作成するには、「タイプ」フィールドで「世帯」を選択し、プライマリ担当者を選択し、世帯名を指定し、住所の詳細を指定します。
  - 会社。法人メンバーを作成するには、「タイプ」フィールドで「会社」を選択し、「アカウント」フィールドで既存のアカウントを選択するか、新規のアカウントを作成して、「担当」フィールドでアカウントのプライマリ担当者を選択します。さらに、「発生タイプ」フィールドで次のいずれかを選択します。
    - 個人のみ。従業員のみがポイントを獲得できるようにする場合に選択します。
    - 両方。従業員と会社の双方がポイントを獲得できるようにする場合に選択します。

注意: 「発生タイプ」フィールドで値を選択することに加え、従業員および必要に応じて会社の特典ポイントを付与するプロモーションを作成する必要があります。

## 会社メンバーの従業員の追加と表示

会社メンバーを作成した場合、従業員を会社追加するか、関連付けることができます。次に、会社と関連付けられている従業員のリストを表示できます。

法人メンバーの従業員を表示および追加するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 目的とする法人メンバーの名前をクリックします。
3. 「従業員」アイコンをクリックします。  
従業員のリストが表示されます。
4. 従業員を新たに追加するには、「従業員の追加」ボタンをクリックし、必要なフィールドを

すべて入力します。

## メンバーの表示と世帯への追加

Oracle Loyalty Cloudを使用すると、世帯タイプのメンバーを作成して、同じ家族やコミュニティに属する個人メンバーの獲得ポイントをプールし、世帯の目的のみに応じてポイントを引き換えられます。

世帯のメンバーシップによって、個人(子メンバー)は、獲得ポイント(適格と適格以外)が世帯に積み上げられるか、個人メンバーのみに計上されるかを選択できます。これにより、計上されたポイントを個人使用のために保持するか、グループ使用のためにリリースするかを選択する柔軟性が得られます。

**注意:** メンバーの「発生先世帯」オプションを選択すると、メンバーと世帯の両方に部分的にポイントを割り当てるオプションなしで、発生したすべてのポイントが世帯にのみ積み上げられます。

個人メンバーを世帯に関連付け、世帯にポイントを計上するオプションを選択すると、既存のポイントはすべて個人に残りますが、関連付け後に獲得したポイントは世帯に積み上げられます。適格ポイントと生涯ポイントは、個人と世帯の両方のメンバーに表示されますが、世帯に計上されません。

すでに他の世帯メンバーであるメンバーを子メンバーにすることはできません。

次の2つの方法で、世帯にメンバーを追加できます。

- 世帯メンバーの場合、世帯に関連付ける個々のメンバーを選択するか、新規メンバーを作成して自動的にアクティブ化し世帯に関連付けます。
- 個人の場合、参加する世帯を選択し、世帯にポイントを積み上げるオプションを設定します。

個人メンバーを世帯に追加する方法

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 世帯または個人レベルのいずれかで、個人メンバーに関連付けます。
  - 世帯: 世帯メンバーの名前を検索し、「個人」アイコンをクリックします。個人のプログラム・メンバーを検索して選択します。メンバーがまだ存在しない場合は、「個人の追加」ボタンをクリックし、必要な詳細情報を入力します。開始日にシステム日付を使用しない場合は指定します。各個人メンバーのメンバー・ページに移動し、世帯に累積するオプションを設定します。
  - 個人: 世帯に追加する個人メンバーの名前を検索します。「メンバーの編集」画面で、

参加する世帯の名前を選択し、世帯に累積するオプションを設定します。

世帯のメンバーのリストを表示する方法

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 世帯を検索します。
3. 「メンバー」アイコンをクリックします。

ポイント計上を個人メンバーに戻す方法

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 世帯または個人レベルのいずれかで、ポイントの積み上げを終了します。
  - 世帯: 世帯メンバーを検索し、「メンバー」アイコンをクリックし、個人のポイントの積上を失効する終了日を指定します。
  - 個人: 個人メンバーを検索し、世帯に累積するオプションを削除します。

**注意:** 「発生先世帯」オプションを設定すると、ポイントの100%が世帯に積み上げられます。ポイントを部分的に積み上げるオプションはありません。

## メンバーの会社アカウントの追加と表示

個人メンバーを作成した場合、その個人が関係付けられているすべての会社を表示できます。

個人には1つ以上の会社を関連付けることができます。たとえば、ある個人メンバーが2つの会社でパートタイムの勤務をしていて、その2つの会社がいずれも1つの航空会社ロイヤルティ・プログラムに加わっている場合、その個人メンバーは2つの会社に関連付けられます。

法人メンバーの従業員を表示および追加するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 目的とする個人メンバーの名前をクリックします。
3. 「会社」アイコンをクリックします。  
会社のリストが表示されます。
4. 会社を新たに追加するには、「会社の追加」ボタンをクリックして、必要なフィールドをすべて入力します。

## メンバーに関する情報の表示

メンバーに関して次の情報を表示できます。

- プロファイル: メンバーの名前、タイプ、プログラム、ポイント残高、メンバー属性などの詳細。
- 階層: 現在の階層、メンバーに対するすべての過去の階層変更、次の適格階層および次の適格階層に必要なポイント数。
- トランザクション: そのメンバーに関わる過去の全トランザクション。トランザクションをクリックすると、トランザクションのページが表示されます。このページでトランザクションのコピー、取消または処理を行うことができます。
- 紹介: メンバーが行ったすべての紹介。
- ポイント項目: トランザクションごとにメンバーが獲得したポイント数に関する詳細、ポイント付与の根拠となったプロモーション、ポイントの有効期限など。
- プロモーション属性: メンバーがプロモーションに登録されていて、プロモーション対象となるトランザクションを少なくとも1つ実行していた場合、このビューに属性が表示されます。属性はルールに使用するだけでなく、メンバーが利用したフライトの数、特定の製品を購入した回数、あるホテルに滞在した日数のような、様々な種類の行動を追跡するためにも使用できます。マーケティングを目的とする場合、あるメンバーを対象に追跡しているすべての属性を表示し、メンバーがそうした属性をどのように変化させているかを確認することができます。
- 証憑: メンバーが所有する利用可能な全証憑および利用済の全証憑。
- メンバーシップ・カード: メンバーが所有するすべてのメンバーシップ・カード。
- 世帯情報: メンバーが属する世帯名と、該当する場合は、獲得ポイントが世帯に計上されるかどうか。
- 会社: メンバーが会社に属している場合、会社情報がこのビューに表示されます。
- 登録プロモーション: メンバーが登録しているすべてのプロモーション(登録プロモーションのみ)。

メンバーに関する情報を表示するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」アイコンをクリックします。
2. 目的とするメンバーの名前をクリックします。
3. 次のアイコンを1つ以上クリックします。
  - 階層アイコン
  - トランザクション・アイコン
  - 紹介アイコン
  - ポイント項目アイコン
  - プロモーション属性アイコン
  - 証憑アイコン
  - メンバーシップ・カード・アイコン
  - 会社アイコン

- プロモーション登録済アイコン

## 関連トピック

- プロモーションの属性
- 登録プロモーションのインセンティブの作成

# メンバーの紹介の作成

メンバーに加わる他の人を紹介したメンバーに、特典ポイントを付与できます。メンバーが行った紹介すべてのリストを表示でき、同じ画面を使用して新たな紹介レコードを作成することもできます。

**注意:** 新たなメンバーを登録する際に、「紹介者」フィールドで紹介を行ったメンバーを選択することにより、紹介を作成することもできます。

メンバーの紹介を作成するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 目的とする「メンバー番号」をクリックします。
3. 「紹介」アイコンをクリックします。
4. 「紹介の作成」ボタンをクリックし、必要なフィールドを入力します。

# メンバーの階層の査定

ロイヤルティ・プログラムのメンバーに対する階層アセスメントを実行して、そのメンバーの階層適格残高が現在の階層を再適格化するのに十分かどうかを判断できます。また、階層のアップグレードやダウングレード(開発やデモンストレーションのためなど)も可能です。階層アセスメントでは、メンバーが達成できる次の階層に関する詳細が表示されます。詳細には、次の階層の名前、その階層に必要な適格ポイント数、メンバーが現在保有している適格ポイント数、アップグレードに現在必要とされる適格ポイント数、階層適格終了日(締め日)が含まれます。階層アセスメント機能を使用するには、階層区分属性で階層アセスメント・モデルを定義する必要があります。

通常、階層アセスメントおよびアップグレードは、メンバーが十分な適格ポイントを獲得した時に自動的にランタイム実行されます。**Oracle Loyalty Cloud**エンジンがメンバーの適格ポイント残高とプロモーション・ルールを確認し、十分なポイント残高である場合は、階層プロモーション処理によってメンバーをアップグレードします。同様に、**Oracle Loyalty Cloud**エンジンは、階層終了日にメンバーの階層をダウングレードまたは再適格化できます。

メンバーの階層を査定するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. メンバーの名前をクリックします。
3. 「階層」アイコンをクリックします。
4. 「階層の査定」をクリックします。
5. メンバーの階層アセスメント詳細をレビューします。

メンバーの階層を手動で変更する方法の詳細は、「メンバーの顧客階層の手動変更」のトピックを参照してください。

関連トピック

- [階層アセスメント・モデルのタイプ](#)

## メンバーの顧客階層の手動変更

通常、メンバーの顧客階層は、異なる顧客階層への移行に必要なとされる数のポイントをメンバーが蓄積したり、その他の必要な行動を積み重ねたりした場合に、プロモーションによって変更されます。これらの階層変更は、バッチ処理中に自動的に実行されます。必要に応じて、メンバーの階層を手動で変更することもできます。

ロイヤルティ・プログラム・メンバーの階層を手動で変更する前に、階層アセスメントを実行することもできます。このアセスメントによって、そのメンバーの階層適格残高が、より高い階層にアップグレードするのに十分であるかどうかを判断できます。詳細は、「メンバーの階層の査定」のトピックを参照してください。

メンバーの顧客階層を手動で変更するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. メンバーの名前をクリックします。
3. 「階層」アイコンをクリックします。
4. 「現在の階層の変更」ボタンをクリックし、必要なフィールドを入力します。

関連トピック

- [階層アセスメント・モデルのタイプ](#)

## メンバーに対するクーポンの手動付与

メンバーは、ビジネス・モデルに応じて様々な理由で証憑を受け取ります。たとえば、フライトが遅延した場合、そのフライトのすべてのメンバーが将来のフライトについてアップグレードの証憑を取得できます。

証憑をメンバーに手動で付与するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 目的とするメンバーの名前をクリックします。
3. 「証憑」アイコンをクリックします。
4. 「証憑の作成」ボタンをクリックし、必要なフィールドを入力します。

## メンバーシップ・カードの手動作成

通常、メンバーシップ・カードは、メンバーのプログラム参加時、階層の変更時、カード・タイプを関連付けている場合は階層の定義時に自動的に発行されます。ロイヤルティ・マネージャまたは顧客サービスは、メンバーシップ・カードを手動で作成することもでき、メンバーシップ・カードに関する情報を表示できます。これは、メンバーがメンバーシップ・カードを紛失した場合に有用です。

メンバーシップ・カードを手動で作成するには、次のようにします。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 目的とするメンバーの名前をクリックします。  
「メンバーの編集」画面が表示されます。
3. 「メンバーシップ・カード」アイコンをクリックします。  
そのメンバーのメンバーシップ・カードの一覧が表示されます。
4. 「メンバーシップ・カードの作成」ボタンをクリックして、「メンバーシップ・カードの作成」ページの必要なフィールドに情報を入力します。

## メンバーシップ・ステータスに応じたトランザクションの制限

ロイヤルティ・プログラム・マネージャは、メンバーシップ・ステータスに応じてすべてのメンバーの発生トランザクションおよび引換トランザクションを制限できます。たとえば、「マージ済」ステータスのメンバーの場合はマージが完了するまで、「潜在的に不正」ステータスのメンバーの場合は検証が完了するまで、すべてのトランザクションを制限する必要がある場合があります。

メンバーシップ・ステータスに応じてトランザクションを制限するには、次のようにします。

1. 制限を適用するロイヤルティ・プログラムに移動します。
2. プログラムを非アクティブ化するには、「アクティブ」チェック・ボックスを選択します。
3. トランザクション制限アイコンをクリックします。
4. トランザクション制限リストに新しいレコードを追加し、次のフィールドに入力します。
  - ステータス。制限を適用するメンバーシップ・ステータスを選択します。
  - 発生の制限。このチェック・ボックスが選択されている場合、選択したステータスのメンバーに対してアクティビティのポイントが発生しません。
  - 引換の制限。このチェック・ボックスが選択されている場合、選択したステータスのメンバーはポイントの引換ができません。
5. 「保存」をクリックします。
6. 「要約」アイコンをクリックします。
7. プログラムを再アクティブ化するには、「アクティブ」チェック・ボックスを選択します。

## メンバーのマージ

### メンバーのマージの概要

最大で5つのLoyalty Cloudメンバー・アカウントを別のメンバー・アカウントにマージできます。たとえば、マージは、同じプログラムに誤って2回登録され、両方のメンバーシップでポイントが発生した場合に便利です。マージにより、これら2つのメンバーシップが1つに結合され、ポイント数、最終トランザクションおよびその他の情報が追加されます。

メンバー・マージ中、次の2種類のメンバーがあります。

- 残存メンバー。マージ後も存続するメンバーです。マージを確認する前に、このメンバーを選択します。
- 非アクティブ化メンバー。マージ後に存続しないメンバーです。マージが完了すると、非アクティブ化されたメンバーのステータスは「マージ済」に変わり、これらのメンバーは再度マージできません。

マージに成功するには、次のガイドラインに従う必要があります。

- すべてのメンバーを同じプログラムに登録する必要があります。
- メンバー・マージは、個人メンバーに対してのみサポートされます。

### メンバー・マージの結果

メンバー・マージが完了すると、すべての選択したレコードのデータが、次のように残存レコードにマージされます。

- **ポイント。** Loyalty Cloudで、すべてのメンバーの使用可能ポイント、生涯ポイントおよび適格ポイントが加算され、それが残存メンバーの合計ポイントになります。
- **最終トランザクション。** Loyalty Cloudで、すべてのメンバーに対して最終トランザクションが処理された日付が比較され、最新の日付が残存メンバーの最終トランザクションとして使用されます。
- **トランザクション、証憑およびメンバーシップ・カード。** Loyalty Cloudで、すべてのメンバーのトランザクション、証憑およびメンバーシップ・カードが残存メンバーに付与されます。Loyalty Cloudで、すべてのメンバーのトランザクション履歴が1つのトランザクション履歴に結合されます。
- **階層。** Loyalty Cloudでは、残存メンバーが最上位の階層または2つの階層を保持できます。また、メンバーの階層は、次に定期的にスケジュールされている階層再計算で新しい結合ポイント合計に基づいて再計算されます。
- **階層履歴。** Loyalty Cloudで、すべてのメンバーの結合階層履歴が残存メンバーに付与されます。つまり、階層履歴は、同じ日付の同じ階層区分の重複する階層を示します。
- **担当者レベルの情報。** 担当者レベルで格納されている情報の場合は、次の条件が適用されません。
  - すべてのメンバーシップに同じ担当者が使用されていた場合、Loyalty Cloudでは残存メンバーの情報が保持されます。
  - 異なる担当者が使用され、それらが個人のメンバーシップである場合、Loyalty Cloudでは残存メンバーの情報が保持されます。
- **登録済プロモーション。** 登録済のすべてのプロモーションが結合されます。
- **メンバー属性。** メンバー・マージ処理中、メンバー属性はマージされますが、メンバー・フィールド属性はマージされません。詳細は、「マージ済メンバー属性の結果」のトピックを参照してください。
- **インセンティブ選択肢。** プロモーション登録で異なるインセンティブ選択肢が選択されている場合、データは次のようにマージされます。
  - 残存メンバーに登録がある場合、残存メンバーの最新の登録の最新のインセンティブ選択肢が選択されます。
  - 残存メンバーに登録がない場合、他の非アクティブ化されたメンバーの登録の中で最新のインセンティブ選択肢が選択されます。

## マージ済メンバー属性の結果

メンバー・マージ処理中、メンバー属性はマージされますが、メンバー・フィールド属性はマージされません。

**注意:** メンバー・マージを実行する前に、メンバー動的属性の「マージ処理」フィールド

を有効にする必要があります。「マージ処理」フィールドでは、マージ動的属性の処理方法を定義します。詳細は、「プロモーションの属性」および「プログラム・レベル属性の作成」のトピックを参照してください。

デフォルトでは、メンバー・マージにはメンバー属性に対して次の結果があります。

- メンバー動的属性をまとめられない場合、**Loyalty Cloud**では残存メンバーの属性値が保持されます。たとえば、「はい」や「いいえ」などの値を持つメンバー属性の場合です。
- 数値の合計などメンバー属性をまとめられる場合、それらが追加されます。

「プログラム・レベル属性」ビューの「メンバー動的属性」セクションの「マージ処理」メニューから値を選択することで、メンバー動的属性の追加方法を指定できます。次に例を示します。

- 「マージ処理」フィールドで「合計」が選択されている場合、その属性の値がすべてのメンバーに対して合計され、その合計が残存メンバーに付与されます。この機能は、メンバーの移動マイル数を格納するメンバー属性がある場合に、すべてのメンバーによって与えられたマイルを合計し、その合計を残存メンバーに付与するようにマージする場合などに便利です。
- 「マージ処理」フィールドで「標準」が選択されている場合、マージの前に残存メンバーがこの属性に対して持っていた値と同じ値が付与されます。たとえば、合計などの操作が意味を持たないテキストが属性である場合にこの設定が役立ちます。

次の表に、「マージ処理」フィールドのデータ型属性とそれらに対応する値を示します。

日付タイプ	「マージ処理」フィールドの値
日付	最早。日付を属性の最も早い日付に置換します。 最遅。日付を属性の最新の日付に置換します。 標準。マージ前に残存メンバーが持っていた属性の日付を保持します。
整数、数値	最大。数値を属性の最大値に置換します。 最小。数値を属性の最小値に置換します。 合計。数値をすべてのメンバーの属性の値の合計に置換します。 標準。残存メンバーがマージ前に持っていた属性の値を保持します。
文字列	標準。マージ前に存続メンバーが持っていた文字列の値を保持します。

#### 関連トピック

- [プログラム・レベル属性の作成](#)
- [プロモーションの属性](#)

## メンバーのマージ

メンバー・マージを実行するには、次の手順を実行します。

1. ロイヤリティに移動し、「ロイヤリティ・メンバー」画面へ移動します。
2. 「処理」メニューで「マージ」を選択します。
3. メンバー・リストで、**[Shift]**キーを押しながら、マージするすべてのメンバーを選択します。

**注意:** 最大で5名のメンバーを一度にマージできます。

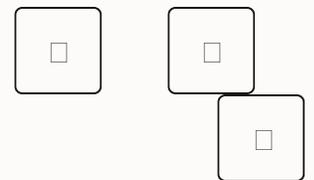
4. 選択済のマージ・ボタンをクリックします。
5. 「メンバー・マージ」ウィンドウで、残存メンバーを選択します。

Loyalty Cloudで、選択したすべてのレコードがこのレコードにマージされます。

6. 「マージ」ボタンをクリックします。

「ロイヤリティ・メンバー」画面には、残存メンバーのみが表示されます。非アクティブ化されたメンバーのポイント、証憑、プロモーション、メンバー属性および紹介は、残存メンバーの既存アイテムに追加されます。メンバー・フィールド属性はマージされません。

**注意:** 非アクティブ化されたメンバーのレコードは、「マージ済」ステータスで保持されます。



このページは役に立ちましたか?

# Loyaltyの管理

## 5 トランザクションの管理

この章の内容は次のとおりです。

- **Loyalty Cloud** トランザクションの概要
- トランザクションの作成
- トランザクションの表示
- トランザクションの促進
- 引換
- 証憑引換
- 世帯トランザクション
- 会社トランザクション
- 引換トランザクションの作成
- ポイント転送トランザクションの作成
- トランザクション取消
- トランザクション取消の設定
- トランザクションとしてのポイントの手動減算
- プロモーションとしてのポイントの手動減算
- トランザクションとしてのポイントの手動加算
- プロモーションとしてのポイントの手動加算
- トランザクションの取消
- トランザクションの係争

### Loyalty Cloud トランザクションの概要

ロイヤルティ・トランザクションの設定は、ロイヤルティ・プログラム管理者またはロイヤルティ・プログラム・マネージャのみが実行できます。トランザクションは、メンバーに対して特典ポイントを見越計上する処理(獲得)、または借方計上する処理(引換)のいずれかです。この章では、様々なタイプのトランザクションを作成する方法について説明します。

使用可能な3つのタイプのトランザクションについて説明します。

トランザクション・タイプ	説明
特典ポイント獲得トランザクション	<p>このトランザクションは、メンバーがポイントを獲得するなんらかのアクティビティを実行すると発生します。</p> <p>ホスト組織、パートナーから製品を購入するか、管理者がポイントを手動加算することによって、ポイントが見越計上されます。たとえば、特定の都市を結ぶフライトの利用、ホテル・チェーンでの宿泊、特定の製品の購入などによるポイントの見越計上があります。また、特典ポイント獲得トランザクションは、登録ボーナスや紹介ボーナスの付与のような、その他のアクティビティに対しても使用されます。</p> <p>プログラム管理者またはメンバーは、発生係争トランザクションを手動で作成することもできます。発生係争トランザクションには、処理済トランザクションでは不正な発生、トランザクションで欠落している発生の2つのタイプがあります。</p>
特典ポイント引換トランザクション	<p>このトランザクションは、メンバーが特典のためにホスト・パートナーとポイントを引換または交換する場合に発生します。</p> <p>ポイントは、製品、サービス、アップグレードと交換する際、または管理者がポイントを手動減算する際に、メンバーのアカウントから借方処理されます。<b>Redemption REST API</b>を使用してメンバー・セルフサービスを設定する場合、ポイントはセルフサービスによって更新されます。</p>
ポイント転送トランザクション	<p>このトランザクションは、メンバーが、同じロイヤルティ・プログラム内の別のメンバーにポイントを転送、またはポイントを受け取る場合に発生します。</p> <p>ポイント転送トランザクションは、「メンバー」ページを使用してのみ入力でき、「トランザクション」ページは入力できません。</p>

販売で構成される統合型システムによって、トランザクションが自動的に作成されます。ただし、**Loyalty Cloud**内で直接、トランザクションを手動で作成することもできます。バッチ・ジョブは、独自の基準を使用して「キュー」ステータスの適切なトランザクションをすべて検索し、トランザクションを処理します。これらのトランザクションは1つずつ処理されます。

注意:個々のトランザクションを迅速に処理する必要がある場合は、UIでステータスを「キュー済」に手動で変更することで、これを行うことができます。ただし、この操作を実行できるのは、ステータスが「進行中」のトランザクションに対してのみです。バッチ・エンジンは、次にスケジュールされている実行およびロード設定に従って、これらのキューに入れられたトランザクションを取得および処理します。詳細は、「トランザクションの促進」を参照してください。

## 関連トピック

- [バッチ処理の概要](#)

# トランザクションの作成

販売で構成される統合型システムによって、トランザクションが自動的に作成されます。ただし、**Loyalty Cloud**内で直接、トランザクションを手動で作成することもできます。

1. 「ロイヤルティ・トランザクション」ページで、「トランザクションの作成」をクリックします。
2. 必要なフィールドをすべて入力します。
3. 「プロセス」をクリックして完了します。

# トランザクションの表示

ロイヤルティ・プログラムで作業する際には、顧客のアクティビティを分析したり、顧客の質問に回答できるように、トランザクションを表示する必要があります。苦情の解決にも使用します。すべてのトランザクションを表示するか、特定のメンバーのトランザクションのみを表示するかを選択できます。

トランザクション情報を表示する方法を次に示します。

1. 「ロイヤルティ・トランザクション」ページを開きます。  
ここで、すべてのメンバーのトランザクションを表示できます。必要に応じて、「リスト」メニューをクリックして、「本日作成されたトランザクション」などのトランザクションをフィルタ処理します。
2. トランザクション番号をクリックして、特定のトランザクションの詳細を表示します。

特定のメンバーのトランザクションの表示方法を見てみましょう。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」ページで、目的のメンバー名をクリックします。

2. 「ロイヤルティ・トランザクション」をクリックします。  
ここで、そのメンバーのすべてのトランザクションを表示できます。

## トランザクションの促進

さらに、トランザクションを促進する方法もあります。ステータスが「進行中」の取引に対してこれを実行できます。ステータスを「キュー済」に変更するだけです。次に適切なバッチ・ジョブは、このトランザクションをキューに入れられている他のトランザクションとともに取得し、同じ方法で処理します。

トランザクションを促進する方法を次に示します。

1. 「ロイヤルティ・トランザクション」ページで、促進する「進行中」トランザクションを選択します。
2. ステータスを「進行中」から「キュー済」に変更します。
3. 「保存」をクリックします。

## 引換

メンバーが特定のポイント数を蓄積した場合、プログラム・ホストまたはパートナーが提供する製品について、これらのポイントを交換することが合理的です。オファーされた引換の中には、航空会社のフライト、ホテルの宿泊、レンタカー、または既存の旅行チケットのファースト・クラスへのアップグレードなどがあります。引換価格設定の例として、**Palo Alto**での1日のレンタカーが50,000ポイント、**Pleasanton**でのホテル一泊が70,000ポイントの場合が考えられます。

メンバーが製品の引換を望むときに、引換を完了するための十分なポイントがないために交換できないことがあります。必要に応じて、メンバーシップ・プログラムでマイナス・ポイントを許可できます。「プログラムの編集」画面で「マイナス・ポイントの許可」チェック・ボックスを選択して、実行します。このように、メンバーは引換で見落とされず、次に発生するアクティビティでマイナス・ポイントが支払われます。

ここでは、代替可能な製品のタイプを示します。

- 有形の製品との引換。メンバーは、オンライン・ストアで使用可能な品目の交換時にポイントを引き換えたり、小売店のギフト証憑を引き換えます。オンライン・ストアの場合、メンバーはショッピング・カートに製品を追加し、オンライン小売業者はポイントで見積を提供します。メンバーが承認を受けると、**Loyalty Cloud**により、メンバーのアカウントからポイントが借方に記入されます。

- サービスとの引換。メンバーは、後日助成証明書または証憑ポイントをホテルの宿泊やレンタカーなどのサービスと交換します。メンバーは、ロイヤルティ・プログラムから証憑または交付証明書を受け取り、証憑の有効期限までの将来の日付で使用されます。
- フライトとの引換。メンバーは、航空会社チケットと特定の到着先との交換でポイントを引き換えます。フライト引換の価格設定を定義する場合、出発地および到着先市区町村に個別の製品を作成する必要があります。また、その各製品に関して、ポイントで引換価格設定を個別に定義する必要があります。

## 関連トピック

- [階層のマイナス・ポイント制限の定義](#)
- [プログラムの作成](#)

# 証憑引換

顧客が証憑を使用する方法を説明し、**Loyalty Cloud**でどのように使用されているか比較しましょう。

証憑は、ホテルの宿泊、レンタカーの利用、小売製品の交換など、サービスの交換に使用されます。証憑は、割引率または製品購入に向けた絶対金額も提供できます。証憑の引換には、販売で利用するシステムを使用する必要があることに注意してください。そのため、ビジネス・モデルで証憑が必要な場合は、販売で使用されるシステムとロイヤルティを統合する必要があります。

ホテルのチェーンの証憑があり、夜間にその証憑と引き換えるメンバーがあるとします。メンバーが証憑をチェックして提示し、ホテルがロイヤルティの証憑番号を検証します。メンバーがチェックアウトすると、ホテルが証憑ステータスを「使用済」に更新します。

証憑を使用する場合は、付与する各証憑製品に対して証憑引換プロモーションを定義する必要があります。詳細は、「ポイント引換プロモーションの設定」を参照してください。

## 証憑の有効期限

証憑には必ず有効期限があります。有効期限は、証憑製品の作成時に設定した期間中に決まります。

証憑を検証するために、ロイヤルティでは、アクティビティの日付が証憑の有効期限と照合されます。アクティビティの日付が有効期限よりも後の場合、証憑は拒否されます。

メンバーが有効期限より前の証憑を使用しても、証憑の有効期限が終了するまで、その情報がロイヤルティに送信されない場合もあります。その場合はどうなるのでしょうか。この処理を行うために、ロイヤルティでは失効期間が延長され、証憑が認識された証憑に対する収益を完全に失効させ

ることができます。証憑が使用可能な有効期限よりも後の期間です。証憑がこの期間内に使用されない場合、証憑のステータスは「失効済」に変わり、収益が認識されます。クーポンの使用後は、クーポンを失効させて収益を認識することはできません。

## 証憑のステータス

証憑に設定できるステータスを次に示します。

- 使用可能。Loyalty Cloudからメンバーにクーポンが発行されています。
- 取消済。メンバーは証憑をロイヤルティ・プログラムの運営主体に戻し、無効にします。
- 使用済。クーポンがパートナーの製品またはサービスと引換にメンバーから提示されています。証憑が使用済とみなされるには、パートナーは証憑の使用可能性を確認する必要があります。
- 失効済。証憑の収益が、有効期限までに定義された期間認識されます。
- クローズ済。証憑はクローズされ、利用できなくなっています。
- 再発行済。クーポンが再発行されています。代替のクーポンが発行されている場合です。証憑は、「使用可能」または「予約済」ステータスの場合にのみ、再発行可能です。たとえば、証憑V1が再発行済ステータスになり、2番目の証憑V2が発行されたとします。これが完了すると、V1のステータスが再発行され、V2のステータスは使用可能または予約済になります。クーポンV2には、元のクーポンV1への参照情報が含まれています。

## 世帯トランザクション

世帯トランザクションでは、世帯の個々のメンバーが獲得したポイント合計が使用されます。

たとえば、個人メンバーを世帯に割り当て、世帯に累積するオプションを選択するとします。発生する可能性があるトランザクションのシナリオは次のとおりです。

- 個人メンバーがポイントを獲得します。世帯の積上により、個人メンバーの再引換-自動発生トランザクションと、世帯に対応する発生-自動発生トランザクションが作成されます。
- 発生トランザクションは個々のメンバーに対して取り消されます。世帯への積上も取り消され、適格ポイントと非適格ポイントの両方が世帯残高から引き換えられます。
- すべての属性とクーポンも個人にロールバックされます。証憑と属性は、世帯には積上されません。
- 個人が会社と世帯の両方に関連付けられている場合、個人が会社トランザクションから獲得したポイントも世帯に積み上げられます。

生涯ポイントと適格ポイント残高は、個人メンバー・レベルで表示されます。

# 会社トランザクション

会社トランザクションでは、プログラムにメンバーとして参加する会社が獲得したポイントが使用されます。法人の従業員がプログラム・メンバーを購入すると、自分自身のみがポイントを獲得します。または、ユーザーは企業との利益の一部を共有することもできます。これは、**Business - To - Business**のプロモーションに対応しています。

ロイヤルティ・プログラムの会社メンバーは、次の発生タイプを選択できます。

- 個人のみ。従業員がすべての利益を保持します。
- 両方。従業員と会社の両方が、プロモーションに基づいてポイントを配分します。

次の点に注意してください。個々のメンバーのデータで参照される情報に応じて、特定のトランザクションを作成することはできません。たとえば、個人のロイヤルティ・メンバーが会社メンバーに関連付けられており、会社メンバーの発生タイプが「個人のみ」として扱われます。個人のメンバーのトランザクションのタイプが「発生」および「サブタイプ製品」であり、個人のメンバーがトランザクションで提供された会社参照を持っている場合、ロイヤルティ・エンジンでは会社トランザクションが作成されません。

ただし、個々のロイヤルティ・メンバーが会社メンバーに関連付けられ、会社メンバーの発生タイプが「両方」の場合は、このトランザクションを作成できます。このシナリオでは、このトランザクションの「タイプ」フィールドを「発生」に設定し、「サブタイプ」フィールドを「会社」に設定します。

従業員(個々のメンバー)と会社の両方にポイントを付与する場合は、次の基準でプロモーションを作成する必要があります。

- プロモーションの「タイプ」フィールドを「発生」に、「サブタイプ」フィールドを「製品」に設定します。これにより、ポイントが個別メンバーに割り当てられます。
- プロモーションの「タイプ」フィールドを「発生」に、「サブタイプ」フィールドを「会社」に設定します。これによって、ポイントが会社メンバーに割り当てられます。
- トランザクション属性ビューの「会社参照」フィールドには、ロイヤルティ・メンバーに加えてポイントが発生する会社を指定する必要があります。

これによって2つの個別のトランザクションが作成されます。1つは個人メンバー用で、もう1つは会社メンバー用です。

## 引換トランザクションの作成

製品またはサービスとポイントを交換するときに、引換トランザクションを使用します。これらの

トランザクションは、「トランザクション」ページではなく、選択したメンバー・プロフィール・ページで実行することに注意してください。メンバー・プロフィール・ページで、メンバーの使用可能なポイントに対して適切な製品を選択し、電話または担当している顧客の引換を作成できます。

引換を作成する方法を次に示します。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」ページで、目的のメンバーを選択します。
2. 「プロフィール」→「ポイントの引換」の順にクリックします。
3. 必要なフィールドをすべて入力します。
4. 「プロセス」をクリックして完了します。

## ポイント転送トランザクションの作成

ロイヤルティ・プログラムのメンバーが、同じプログラムの別のメンバーとの間で、適格ポイント以外のポイントを転送する場合を考えます。このシナリオでは、ポイント転送トランザクションを使用します。適格ポイント以外のポイントを転送することのみが可能で、これらはトランザクション・ページのみを使用して転送されることに注意してください。適格ポイントは転送不可で、各プログラム・メンバーによって取得される必要があります。

ここでは、ポイント転送トランザクションを作成する方法を示します。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」ページで、目的のメンバーを選択します。
2. 「プロフィール」→「転送ポイント」をクリックします。
3. ポイント転送を受け取るメンバー、ポイント・タイプ、および転送するポイントの数を選択します。必要な場合は、コメントを追加できます。
4. 「プロセス」をクリックして完了します。

**注意:** これを行う別の方法として、**REST API**を使用する方法があります。正しいトランザクション・タイプ、サブタイプおよび受信者メンバーの詳細を指定して、ポイントを転送できます。詳細は、**Oracle Loyalty Cloud REST API**を参照してください。

## トランザクション取消

不要になった処理済トランザクションを取り消す必要が生じる可能性があります。処理済トランザクションを取り消した後に発生する逆仕訳処理を識別して構成することをお勧めします。次の点を考慮してください。

- 発生トランザクションを取り消すと、引換トランザクションとなります。
- 引換トランザクションを取り消すと、その結果として発生トランザクションが発生します。

Loyalty Cloudでは、すべての逆仕訳(取消)トランザクションに対して「取消」トランザクション・サブタイプが使用されます。

ロイヤルティ・プログラムの設定時には、取消トランザクションのタイプごとにプロモーションを作成する必要があります。これにより、ロイヤルティ・プログラムで実行する必要がある特定の逆仕訳処理が設定されます。たとえば、こうしたプロモーションには、**Accrual Cancellation**や**Redemption Cancellation**などの名前を付けることができます。プロモーション・ルール基準で、逆仕訳トランザクション・タイプと取消サブタイプの属性(定義する必要があります)を確認し、選択した処理を適用する必要があります。

見越計上取消プロモーションの場合は、プロモーション・ルールの作成時に、これらのプロモーション処理を考慮してください。

- 属性の取消。属性を使用してアップグレード用のメンバー費用を追跡する場合は、属性の金額から元のトランザクションの金額を減らすかどうかを指定できます。
- ポイントの取消。元のトランザクションでポイントが割り当てられた場合は、そのポイントをメンバーのポイント残高から減算(引換)するかどうかを指定できます。
- 証憑の取消。元のトランザクションで証憑が付与された場合は、その証憑を取り消すかどうかを指定できます。

「引換取消」プロモーションの場合は、プロモーション・ルールの作成時に、これらのプロモーション処理を考慮に入れてください。

- 属性の取消。属性を使用してメンバーの引換済ポイントを追跡している場合は、引換済ポイントをトラッカから減らすかどうかを指定できます。
- ポイントの取消。元のトランザクションでポイントが引き換えられた場合は、そのポイントをメンバーのポイント残高に戻すかどうかを指定できます。
- 証憑の取消。元のトランザクションで獲得済証憑が使用された場合は、その証憑をメンバーに戻すかどうかを指定できます。

**注意:**トランザクションの取消でロイヤルティ・ポイントに対して何が起こるか思いがちなことがあります。トランザクションを取り消しても、ポイントの失効日に影響はありません。メンバーが引換を取り消す場合、一部のポイントが失効している可能性があります(メンバーが引き換えたため)。引換が取り消された場合、それらのポイントは使用できなくなります。それらのポイントはメンバーのアカウントに戻されますが、ポイントは失効しており使用できません。これらのポイントを失効する必要があります。失効にしない場合、メンバーはトランザクションを実行してから、それらを取り消して失効日を回避できるためです。頻度または階層プロモーションを適用するメンバーに資格を付与したトランザクションを取り消しても、プロモーションによる結果の処理には影響しません。たとえば、トランザクションを処理し、トランザクションで頻度または階層プ

ロモーションがトリガーされます。トリガーされたプロモーションによってポイント割当(周期プロモーションの場合)が実行されるか、階層アップグレード(階層ベースのプロモーションの場合)が実行されます。この適格トランザクションを取り消すと、結果の処理は元に戻せません。つまり、発生した頻度プロモーションの結果として割り当てられたポイントや、結果として得られた階層プロモーション内の階層アップグレードは有効なままです。

## トランザクション取消の設定

プログラムに対してトランザクション取消を設定する方法を見てみましょう。

1. 最初に、必要なプログラム・レベルの属性を作成します。
  - a. 「ロイヤルティ・プログラム」ページで、目的のプログラムをオープンします。
  - b. 「プログラム・レベル属性」をクリックし、「トランザクション属性」セクションを展開します。
  - c. トランザクション属性の横の「追加」をクリックします。
  - d. 名前(**Transaction Type**など)を指定し、フィールド・リストから「トランザクション・タイプ」を選択します。
  - e. 「追加」をクリックします。
  - f. 名前(**Transaction Sub Type**など)を入力し、フィールド・リストから「トランザクション・サブタイプ」を選択します。
  - g. 作成した属性ごとに、「アクティブ」チェック・ボックスを選択します。  
プログラムのプロモーション・ルールを作成するときに、この属性を使用できるようになりました。
2. 次に、発生トランザクションの取消用にプロモーションを作成します。
  - a. 「ロイヤルティ・プロモーション」ページで、「プロモーションの作成」をクリックします。
  - b. 必要なフィールドをすべて入力します。  
たとえば、「名前」フィールドに**Accrual Cancellation**と入力します。「プログラム」メニューからプログラム名を選択し、「タイプ」メニューから「引換」を選択します。サブタイプとして「取消」を選択します。
  - c. 「保存して続行」をクリックします。
  - d. 「ルールの管理」、「新規ルールの作成」の順にクリックし、新しいルールの名前を入力します。
  - e. 「新規条件」をクリックします。
  - f. 属性のトランザクション・タイプが「引換」に等しいという**IF**条件を作成します。
  - g. 「**And**」をクリックし、属性のトランザクション・サブタイプが「取消」に等しいとい

う条件を作成します。

- h. ルールの「対象」セクションで、見越計上トランザクションの戻し処理を実行する属性(ポイントの取消など)を選択します。
  - i. 「保存してクローズ」をクリックします。
3. あなたはほぼ完了です。次に、引換トランザクションの取消用にプロモーションを作成します。
- a. 「ロイヤルティ・プロモーション」ページで、「プロモーションの作成」をクリックします。
  - b. 必要なフィールドをすべて入力します。  
たとえば、「名前」フィールドに**Redemption Cancellation**と入力します。「プログラム」メニューからプログラム名を選択し、「タイプ」メニューから「発生」を選択します。サブタイプとして「取消」を選択します。
  - c. 「保存して続行」をクリックします。
  - d. 「ルールの管理」、「新規ルールの作成」の順にクリックし、新しいルールの名前を入力します。
  - e. 「新規条件」をクリックします。
  - f. 属性のトランザクション・タイプが「見越計上」に等しいという**IF**条件を作成します。
  - g. 「**And**」をクリックし、属性のトランザクション・サブタイプが「取消」に等しいという条件を作成します。
  - h. ルールの「対象」セクションで、引換トランザクションの戻し処理に使用する属性(**Assign Points**や**Assign Voucher**など)を選択します。
  - i. 「保存してクローズ」をクリックします。

個々のプロモーション・レベル属性に対して特定の取消処理を設定するとします。これにより、ここで構成しているプログラム・レベルの処理を上書きし、特定の属性に関連する取消済トランザクションに対する処理をより制御できます。

個々のプロモーション固有の属性に対する取消処理を指定する方法を示します。

1. 必要なプロモーションをオープンし、アクティブな場合は非アクティブ化します。
2. 「プロモーション属性」をクリックします。
3. 編集するプロモーション固有の属性を選択し、非アクティブ化します。
4. 取消処理のリストからオプションを選択します。
  - 変更の取消。最近の処理を取り消します。
  - 現状どおり。処理を変更しません。
  - 元に戻す。属性を前の値に戻します。
5. 属性を再度アクティブ化します。

関連トピック

- [プロモーション・レベル属性の作成](#)

## トランザクションとしてのポイントの手動減算

たとえば、メンバーにペナルティが課せられたり、サービス・リカバリに必要な支払があるとなります。トランザクションを作成して、メンバーのポイント残高からポイントを手動で控除または減算できます。

1. 「ロイヤルティ・トランザクション」ページを開きます。
2. 「トランザクションの作成」をクリックします。
3. 必要なフィールドを完了します。  
たとえば、「トランザクション・タイプ」メニューで「引換」を選択し、トランザクション・サブタイプ・メニューで「手動減算」を選択します。ポイント・タイプおよびベース・ポイントのフィールドでポイントのタイプを選択し、減算するポイント数をそれぞれ入力します。
4. 「プロセス」をクリックして完了します。

### 関連トピック

- [プロモーション要素](#)
- [ロイヤルティ・トランザクション・タスク](#)
- [プロモーションのルール作成](#)

## プロモーションとしてのポイントの手動減算

たとえば、メンバーにペナルティが課せられたり、サービス・リカバリに必要な支払があるとなります。メンバーのポイント残高からトランザクションとして手動で控除する、または借方ポイントを減算するプロモーションを作成できます。

1. 「ロイヤルティ・プログラム」ページで、目的のプログラムをオープンします。
2. 「プログラム・レベル属性」をクリックし、「トランザクション属性」セクションを展開します。
3. トランザクション・サブタイプ、ベース・ポイントおよびポイント・タイプの属性がトランザクション・フィールドに定義されていることを確認します。
4. 「保存してクローズ」をクリックします。
5. 「ロイヤルティ・プロモーション」ページを開き、「プロモーションの作成」をクリックします。

6. フィールドに入力します。タイプとして「引換」を選択します。サブタイプには、「手動減算」を選択します。
7. 「保存して続行」をクリックします。
8. 「プロモーションの編集」ビューで、「ルール管理」をクリックします。
9. プロモーション・ルール基準で、トランザクション・サブタイプが「手動加算」と等しいことを確認します。
10. 「処理」で、ポイント・タイプがトランザクション・ポイント・タイプ、ポイントがトランザクション・ポイントであることを確認します。
11. 「保存してクローズ」をクリックします。

#### 関連トピック

- [プロモーションのルールの作成](#)
- [プロモーション要素](#)
- [ロイヤルティ・トランザクション・タスク](#)

## トランザクションとしてのポイントの手動加算

たとえば、メンバーに報酬を提供したり、払戻を行ったり、単にメンバーにギフトを与える場合です。メンバーのポイント残高に、トランザクションとして手動で加算またはクレジット・ポイントを追加できます。

1. 「ロイヤルティ・トランザクション」ページで、「トランザクションの作成」をクリックします。
2. フィールドに入力します。  
トランザクション・タイプには、「発生」を選択します。トランザクション・サブタイプには、「手動加算」を選択します。ポイント・タイプおよびベース・ポイントのフィールドでポイントのタイプを選択し、加算するポイント数をそれぞれ入力します。
3. 「プロセス」をクリックします。

#### 関連トピック

- [プロモーションのルールの作成](#)
- [プロモーション要素](#)
- [ロイヤルティ・トランザクション・タスク](#)

## プロモーションとしてのポイントの手動加算

たとえば、メンバーに報酬を提供したり、払戻を行ったり、単にメンバーにギフトを与える場合です。プロモーションを作成して、メンバーのポイント残高にトランザクションとして手動で加算またはクレジット・ポイントを追加できます。

1. 「ロイヤルティ・プログラム」ページで、目的のプログラムをオープンします。
2. 「プログラム・レベル属性」をクリックし、「トランザクション属性」セクションを展開します。
3. トランザクション・サブタイプ、ベース・ポイントおよびポイント・タイプの属性がトランザクション・フィールドに定義されていることを確認します。
4. 「保存してクローズ」をクリックします。
5. 「ロイヤルティ・プロモーション」ページを開き、「プロモーションの作成」をクリックします。
6. フィールドに入力します。  
「タイプ」フィールドで、「発生」を選択します。「サブタイプ」フィールドで、「手動加算」を選択します。
7. 「保存して続行」をクリックします。
8. 「プロモーションの編集」ビューで、「ルール管理」をクリックします。
9. プロモーション・ルール基準で、トランザクション・サブタイプが「手動加算」と等しいことを確認します。
10. 「処理」で、ポイント・タイプがトランザクション・ポイント・タイプ、ポイントがトランザクション・ポイントであることを確認します。
11. 「保存してクローズ」をクリックします。

#### 関連トピック

- [プロモーションのルールの作成](#)
- [プロモーション要素](#)
- [ロイヤルティ・トランザクション・タスク](#)

## トランザクションの取消

ほとんどの統合済販売であるシステムでは、トランザクションが自動的に取り消されますが、処理済トランザクションを手動で取り消すこともできます。

この手順でトランザクションを取り消すことはできますが、処理済トランザクションのみを取り消すことができることに注意してください。

1. 「ロイヤルティ・トランザクション」ページで、取り消すトランザクションを開きます。
2. 「処理」をクリックし、「取消」を選択します。

3. トランザクションの取消しが必要な場合は、警告メッセージで「OK」をクリックします。  
これにより、トランザクション・ステータスが「処理済」から「取消済」に変更され、逆仕訳トランザクションが作成されます。詳細を表示する場合は、逆仕訳トランザクションをクリックします。

## トランザクションの係争

メンバーがプログラム・トランザクションの発生方法を中断した後に、メンバー・プログラムを更新する必要があるとします。

この場合、通常は係争発生トランザクションを作成し、次にそのトランザクションを作成します。

- 欠落している発生トランザクション。メンバーが、発生トランザクションが明細書に記載されていないと主張します。
- 不正な発生。メンバーが、発生トランザクションに対して受け取ったポイントが正しくないと主張します。

ロイヤルティ管理承認を受け取ったら、係争トランザクションのステータスを発生係争承認に変更し、係争トランザクションを送信します。

発生トランザクションで係争を作成する方法を次に示します。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」ページで、必要なメンバー名をクリックします。
2. メンバーの概要ページで「ロイヤルティ・トランザクション」をクリックし、次の変更を加えます。
  - 発生トランザクションに係争する場合、次の操作を行います。
    - a. トランザクションの横にある下矢印ボタンをクリックし、「係争の開始」を選択します。
    - b. 「保存して続行」をクリックします。
    - c. トランザクション要約ページで、必要なフィールドに入力します。
    - d. 「保存」をクリックします。
  - 欠落している有給休暇をレポートする場合：
    - a. 「欠落している発生の作成」をクリックします。
    - b. 「トランザクションの作成」ページで、必要なフィールドに入力します。
    - c. 「保存してクローズ」をクリックします。
3. 係争が解決され、必要な承認を得た場合は、トランザクション・ステータスを発生係争承認済に変更します。
4. 「プロセス」をクリックします。

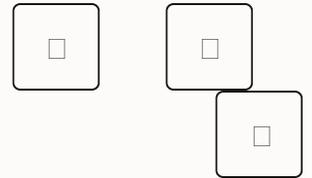


このページは役に立ちましたか?

© Oracle | [About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Products A-Z](#) | [Terms of Use and Privacy](#) | [Ad Choices](#)

# Loyaltyの管理

## 6 サービス要求の管理



この章の内容は次のとおりです。

- Oracle Loyalty Cloudのサービス要求の概要
- サービス要求の作成
- サービス要求の編集
- サービス要求の管理

### Oracle Loyalty Cloudのサービス要求の概要

サービス要求を使用して、ロイヤルティ・プログラムのサービス・センターの登録、メンバーシップ更新、トランザクションまたは係争に関連するサービス照会を取得および管理します。すべてのサービス要求ステータスおよび詳細は「メンバー詳細」ページでアクセスでき、これにより、ロイヤルティ・メンバーへの関与に役立ちます。メンバーに対する新規サービス要求の作成、既存のサービス要求の更新、より明確な新規証憑やメンバーシップ・カードの作成、またはトランザクションのレビューを行うことができます。

次に、作業を開始する前に実行する2つの作業を示します。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」フィールドをサービス要求作成ページおよびサービス要求の詳細ページ・レイアウトに追加します。  
ページ・レイアウトへのフィールドの追加の詳細は、**Oracle Engagement Cloud**の販売およびサービスの拡張に関するドキュメントの「ページ・レイアウトの使用」のトピックを参照してください。
2. コンピュータ電話統合(CTI)をサポートするように**Oracle Loyalty Cloud**を設定します。  
CTIの構成の詳細は、『Oracle Engagement Cloudサービスの実装』および『Oracle Loyalty

## サービス要求の作成

サービス要求の作成方法について見てみましょう。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面で、目的のメンバーの名前をクリックします。
2. メンバーの概要ページで、「サービス要求」をクリックします。
3. 「サービス要求の作成」をクリックします。
4. サービス要求に入力する情報の一部を次に示します。
  - タイトル。サービス要求のわかりやすいタイトルを入力します。これは唯一の必須フィールドです。
  - アカウント。顧客アカウントを選択します。
  - プライマリ担当者。アカウントのプライマリ担当者が自動的に表示されます。
  - 重大度。「低」、「中」、「高」などのサービス要求の重大度を選択します。デフォルト値は「低」です。
  - クリティカル。サービス要求が高優先度の場合はこのチェック・ボックスを選択します。
  - カテゴリ。サービス要求の該当するカテゴリを選択します。
  - 製品。サービス要求が特定のロイヤルティ製品に関連している場合は、このリストからその製品を選択します。
  - キュー。このサービス要求をリソース・キューに割り当てます。
  - 割当先。このサービス要求をサービス担当に割り当てます。
  - チャンネル・タイプ。通信チャンネルを選択します。
  - 添付ファイル。プラス・アイコン(+)をクリックして、スクリーン・ショットやファイルなど、その他の情報をサービス要求に追加します。
  - 問題摘要。サービス要求の摘要を入力します。
  - ロイヤルティ・メンバー。メニューからロイヤルティ・メンバーを選択するか、「選択」をクリックしてロイヤルティ・メンバーを検索または作成します。
5. 「保存してクローズ」をクリックします。

## サービス要求の編集

サービス要求の編集方法について見てみましょう。

1. 「ロイヤルティ・メンバー」画面で、目的のメンバーの名前をクリックします。

2. メンバーの概要ページで、「サービス要求」をクリックします。
3. 必要なサービス要求をクリックします。
4. 必須フィールドを更新します。

これらのフィールドの完了の詳細は、「サービス要求の管理」を参照してください。

5. 「保存してクローズ」をクリックします。

## サービス要求の管理

メンバーのサービス要求(SR)で更新する必要がある情報があります。

- 要約情報の入力: 要約情報には、顧客アカウント、プライマリ担当者、SRの摘要など、サービス要求に関する詳細が含まれます。
- メッセージの作成: 「メッセージ」タブを使用して、SRに関するメッセージおよびノートを表示、作成および送信します。
- 顧客対応履歴の表示: 顧客対応履歴は、サービス要求での様々なエージェントの顧客対応のレコードです。たとえば、エージェントが特定の顧客に対応している場合、顧客の接触時間、通信チャネル、顧客の上位の顧客対応内容、エージェントなどの詳細が顧客対応履歴に表示されます。このビューには常に親顧客対応が表示され、関連する子顧客対応(クロスチャネル顧客対応を含む)は親顧客対応内にネストされます。子顧客対応を表示するには、親顧客対応の横のプラス(+)アイコンをクリックします。
- 担当者の追加: 顧客担当者をSRに追加します。
- チーム・メンバーの追加: 「チーム」タブを使用して、SRを表示および使用できるチーム・メンバーを追加します。
- アクティビティの作成: アポイントメント、タスク、顧客コールのログ記録などのアクティビティを作成します。
- リンクされた項目の表示: SRの解決に役立つ、関連するナレッジ項目を表示します。
- サービス要求マイルストンの表示: SRのサービス・マイルストーンを表示します。
- 作業オーダーの作成。 「作業オーダー」タブを使用して、顧客に対して実行する必要がある作業をスケジュールします。
- 監査履歴の表示。 「監査履歴」タブを使用して、SRに加えられたすべての変更を表示します。

これらのタスクを実行するだけでなく、「処理」メニューからいくつかのSR処理を使用できます。たとえば、SRの再割当、内部ノートの作成、SRリンクのコピーなどです。これらの処理の詳細は、『Oracle Engagement Cloudサービスの使用』の処理メニューの使用方法に関するトピックを参照してください。

**注意:** 「共有参照の開始」処理は、現在Loyalty Cloudではサポートされていません。

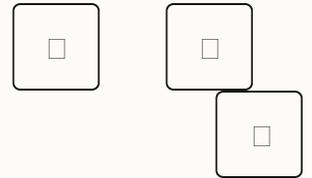


このページは役に立ちましたか?

© Oracle | [About Oracle](#) | [Contact Us](#) | [Products A-Z](#) | [Terms of Use and Privacy](#) | [Ad Choices](#)

# Loyaltyの管理

## 7 グループ・メンバーシップの管理



この章の内容は次のとおりです。

- グループ・メンバー情報の更新
- グループ・ポイントの設定
- グループ・メンバー履歴の表示
- グループ内のメンバーの削除

### グループ・メンバー情報の更新

ロイヤルティ・グループ管理を設定するには、ロイヤルティ・プログラム管理者である必要があります。複数のロイヤルティ・メンバーの情報を一度に更新するとします。たとえば、渡航回数の多い商用旅行者であるメンバーが多数いて、そのポイントまたはステータスをアップグレードする場合です。個々のメンバーの詳細を変更するかわりに、グループ・メンバーの更新によって、選択したメンバーに対して1回の処理でこの操作を実行できます。

グループ・メンバーに対してこれらの変更を行うことができます。

- グループ・メンバーシップの変更:そのメンバーのステータスを、たとえばアクティブから非アクティブに変更します。
- グループ・ポイントの更新:メンバーに対するポイントの追加付与、または所有ポイントの削除を実行します(ポイントの貸方または借方)。

グループ・ポイントの更新を処理するには、ポイントの貸方とポイントの借方という、グループ・ポイント更新のそれぞれのタイプ用に2つのプロモーションを作成する設定タスクを実行する必要があります。詳細は、「グループ・ポイントの設定」のトピックを参照して

ください。

- グループ顧客階層の変更:そのメンバーの顧客階層を変更します。

グループの更新を実行するには、カンマ区切り値(CSV)ファイルを作成して、更新するメンバーを識別します。次に、このファイルをインポートし、変更すべき内容を指定します。

グループ・メンバーの更新を管理する方法を次に示します。

1. 最初に、グループ・ポイントの更新を処理するために必要な、2つのプロモーションを設定する必要があります。この処理は、ロイヤルティ・プログラムごとに1回のみ実行します。これらのプロモーションは、以降のすべてのグループ・ポイント更新で使用されます。詳細は、「グループ・ポイントの設定」のトピックを参照してください。
2. 次に、変更するメンバーすべてのメンバー番号(およびオプションでメンバー名)を含むCSVファイルを作成します。CSVファイルを作成する最も簡単な方法は、Excelのワークシートを作成し、そのファイル・タイプをCSVとして保存することです。ExcelワークシートのセルA1およびA2に、これらの正確なテキスト値が含まれていない場合、ファイルのインポートは失敗します:
  - セルA1: #LOY Member Administration
  - セルA2: #"LOY Member.Member Number"
  - (オプション)メンバーに対する登録開始日、登録終了日またはインセンティブ選択肢を更新する場合は、セルB2、C2およびD2に#「登録開始日」、#「登録終了日」、#「インセンティブ選択肢」の値を入力できます。
  - セルA3、A4、A5およびそれ以降には、データを変更するメンバーのメンバー番号を入力します。これは「メンバー」画面に表示されます。
3. 「グループ・メンバーシップ管理」ページを開き、「ジョブの作成」をクリックします。
4. 「ファイルのインポート」ページで、「インポート」をクリックして、CSVファイルをアップロードします。  
プレビュー表には、CSVファイルのレコード数にかかわらず、最大10レコードが表示されます。
5. 「次」をクリックします。
6. 「処理タイプの定義」ページで、変更するプログラムを選択し、実行する変更のタイプを選択します。
7. 使用可能なアクション・タイプは次のとおりです。
  - 一括メンバーシップ変更:「新規ステータス」フィールドで、対象となるメンバーの新たなメンバーシップ・ステータスを選択します。「事由コード」フィールドで、変更の理由を選択します。
  - 一括ポイント更新:「修正タイプ」フィールドで、メンバーのポイント残高に対してポイントを追加する場合は「貸方」を、控除する場合は「借方」を選択します。「ポイント・タイプ」フィールドで、影響を受けるポイントのタイプを選択します。「数量」フィールドに、メンバーのポイント残高に対して追加または控除するポイント数

を入力します。「事由コード」フィールドで、変更の理由を選択します。

- 一括階層変更: 「新規階層」フィールドで、そのメンバーに割り当てる顧客階層を選択します。「階層開始日」フィールドに、変更が適用される日付を入力します。「事由コード」フィールドで、変更の理由を選択します。
- 一括プロモーション登録: 「プロモーション」フィールドで、メンバーのプロモーションを選択します。「登録日」フィールドで、プロモーションのメンバーの登録日を選択します。「事由コード」フィールドで、メンバーをプロモーションに登録する理由を選択します。該当する場合は、「インセンティブ選択肢」フィールドで、このプロモーションのインセンティブ選択肢を選択します。

8. 「次」をクリックします。

ここに変更内容のプレビューが表示されます。

9. 「送信」をクリックします。

「ロイヤルティ・グループ・メンバー管理」画面が表示され、処理中ステータスの新規ジョブがリストされます。

10. 「処理」メニューで、「リフレッシュ」を選択します。

これにより、グループ・メンバーシップ管理ジョブのリストが更新されます。ジョブが完了すると、ステータスが「完了」に更新され、「レコード合計」フィールドに更新されたレコードの数が表示されます。

11. 処理されなかったレコードを判別する必要がある場合は、結果ファイルをレビューします。

これにより、エラーを修正し、そのレコードを再処理できるようになります。

## グループ・ポイントの設定

メンバーのグループ更新を開始する前に、まずロイヤルティ・プログラムを構成する必要があります。ロイヤルティ・プログラムごとに、2つの構成されたプロモーションが必要です。1つはグループ・ポイント割当(貸方)を実行するプロモーション、もう1つは、グループ・ポイント引換(借方)を実行するプロモーションです。

グループ・メンバー・ポイントの更新を処理するプロモーションの設定方法について見てみましょう。

1. 最初に、必要なプログラム・レベルの属性を作成します。

- a. 「ロイヤルティ・プログラム」ページで、目的のプログラムをオープンします。
- b. プログラム要約ページで、「プログラム・レベル属性」をクリックし、「トランザクション属性」セクションを展開します。
- c. トランザクション属性の横の「追加」をクリックします。
- d. 名前(Transaction Pointsなど)を指定し、フィールド・リストから「ポイント」を選択します。

データ・タイプとして「数値」が自動的に指定されます。

- e. 「アクティブ」チェック・ボックスをクリックします。
- f. 「保存してクローズ」をクリックします。

プログラムのプロモーション・ルールを作成するときに、この属性を使用できるようになりました。

2. 次に、グループ・ポイント貸方を管理するためのプロモーションを作成します。
  - a. 「ロイヤルティ・プロモーション」ページで、「プロモーションの作成」をクリックします。
  - b. 必要なフィールドをすべて入力します。

たとえば、「名前」フィールドに**Supremo Group Point Credit**と入力します。プログラム名を選択します。プロモーション・タイプとして「発生」を選択します。サブタイプとして「一括加算」を選択します。
  - c. 「保存して続行」をクリックします。
  - d. 「ルールの管理」、「新規ルールの作成」の順にクリックし、「管理グループ・ポイントのクレジット」などのルール名を入力します。
  - e. 「新規条件」をクリックします。
  - f. 作成した属性がゼロより大きいという**IF**条件を作成します。
  - g. ルールの「対象」セクションで「アクションの実行」を選択し、「**Assign Points**」を選択します。ポイント・タイプ、サブポイント・タイプおよびポイントが、トランザクション・ポイント属性と等しいことを確認します。
  - h. 「保存してクローズ」をクリックし、「クローズ」をクリックします。
  - i. プロモーションの「アクティブ」チェック・ボックスを選択し、「保存してクローズ」をクリックします。
3. あなたはほぼ完了です。次に、グループ・ポイント借方を管理するためのプロモーションを作成します。
  - a. 「ロイヤルティ・プロモーション」ページで、「プロモーションの作成」をクリックします。
  - b. 必要なフィールドをすべて入力します。

たとえば、「名前」フィールドに**Supremo Group Point Debit**と入力します。プログラム名を選択します。プロモーション・タイプとして「引換」を選択します。サブタイプとして「一括借方」を選択します。
  - c. 「保存して続行」をクリックします。
  - d. 「ルールの管理」、「新規ルールの作成」の順にクリックし、新規ルールの名前(**Administration Group Point Debit**など)を入力します。
  - e. 「新規条件」をクリックします。
  - f. 作成した属性がゼロより大きいという**IF**条件を作成します。
  - g. ルールの「対象」セクションで「アクションの実行」を選択し、「ポイントの引換」処理を選択します。

- h. ポイント・タイプとサブ・ポイント・タイプを指定します。「OK」をクリックします。
- i. 「保存してクローズ」をクリックし、「クローズ」をクリックします。
- j. プロモーションの「アクティブ」チェック・ボックスを選択し、「保存してクローズ」をクリックします。

## グループ・メンバー履歴の表示

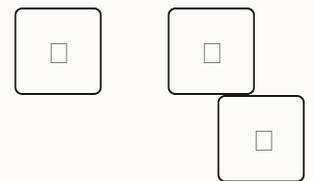
グループ・トランザクションの管理が完了したら、これらのトランザクションをすべて処理する方法と時期を確認できます。たとえば、特定のジョブの検索、処理されたレコード数の情報の取得、および処理に使用されたファイルのレビューができます。

1. 「グループ・メンバーシップ管理」ページを開きます。
2. ジョブのリストで、目的のジョブのジョブ番号フィールドをクリックします。  
ジョブの詳細が表示されます。

## グループ内のメンバーの削除

メンバー、メンバー・データおよび指定した期間中に作成されたメンバーのすべてのトランザクション・データを削除できます。

1. まず、「ロイヤルティ・メンバーおよびトランザクションの削除のメイン・ジョブ」を設定し、実行する必要があります。  
バッチ・ジョブの実行の詳細は、「バッチ・プロセスの作成」のトピックを参照してください。
2. 基本パラメータで、「開始日」と「終了日」を指定します。



このページは役に立ちましたか?



# Loyaltyの管理

## 8 バッチ処理の管理

この章の内容は次のとおりです。

- バッチ処理の概要
- バッチ・ジョブ・タイプおよび設定
- バッチ・プロセスの作成
- バッチ・ジョブの基本パラメータ
- スケジュール頻度
- バッチ・プロセスの管理
- ファイルベース・データをインポートおよびエクスポートする理由

### バッチ処理の概要

ロイヤルティ・クラウド内のオブジェクトを処理するバッチ・ジョブについて説明します。

オブジェクト	バッチ・ジョブ	説明
トランザクション	ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブ	「キュー済」ステータスのトランザクションを処理するには、ロイヤルティ・アプリケーション(自動または手動)あるいはAPIによって「キュー済」ステータスに設定されたトランザクションも含めます。
階層	ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブ	階層終了日(失効日)の設定を確認します。階層が終了日に達すると(システム日付と比較)、ロイヤルティ・バッチ・エンジンが、その階層内のすべてのメンバーに対して階層ダウングレードまたは階層再適格化を実行します。

		<p>注意: 階層アップグレードはリアルタイムで実行され、バッチ・プロセスには含まれません。</p>
階層およびトランザクションの両方	ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブ	トランザクションと階層レコードの両方を、同じジョブで処理します。
ポイント	バッチ・エンジン・ポイント失効メイン・ジョブ	<p>プログラム・メンバーのポイント失効日を確認します。ポイントが失効日に到達すると、ロイヤルティの未使用ポイントは失効し、メンバーのポイント残高から控除されます。失効基準は、ポイント・タイプがロイヤルティ・プログラムで定義されるときに設定されます。</p> <p>注意: 適格ポイントは失効しません。</p>
イベント	ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブ	イベント・トランザクションを生成します。
前払パートナー用ポイント・ブロック	ロイヤルティ・パートナー減算のメイン・ジョブ	メンバーが前払パートナーとのトランザクションからポイントを獲得したときにポイント・ブロックを減算するため。
メンバーおよびトランザクション	ロイヤルティ・メンバーおよびトランザクションの削除のメイン・ジョブ	メンバーおよび関連するトランザクション・データを削除する場合。

負荷の影響を分散するには、複数のジョブを定義およびスケジューリングして、個々のオブジェクトを処理できます。プロセスは、即座に実行するか、スケジューリングした時刻に実行するか、設定した時刻で定期的に行うことができます。

## バッチ・ジョブ・タイプおよび設定

ロイヤルティ・バッチ・ジョブを設定して、通常のプロセスをスケジュールしたり、必要に応じて他のタスクを実行したりできます。

次の表に、ロイヤルティで使用するバッチ・ジョブの要約を示します。

ロイヤルティ・ジョブ名	説明	基本パラメータ
ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブ	キュー済トランザクションを処理し、階層失効日について階層設定をチェックします。	オブジェクト・タイプ サブジョブ数 データベース・フェッチ・サイズ データベース・フェッチ数
ロイヤルティ・バッチ・エンジン・ポイント失効のメイン・ジョブ	メンバーの失効済ポイントを確認し、それに応じてポイント残高を減らします。	なし
ロイヤルティ・イベント駆動特典のメイン・ジョブ	イベント駆動特典トランザクションを作成します。	サブジョブ数 データベース・フェッチ・サイズ
ロイヤルティ・パートナ減算のメイン・ジョブ	パートナのポイント・ブロックからポイントの連結と減算を行います。	なし
ロイヤルティ・メンバーおよびトランザクションの削除のメイン・ジョブ	作成日付範囲のすべてのメンバーおよび関連するトランザクション・データを削除します。	日付: 自 日付: 至
ロイヤルティ・ポイント集計ジョブ	ポイント集計表を移入します。	なし
ロイヤルティ・ポイント集計リセット・ジョブ	ポイント集計表をクリーン・アップ、初期化および再移入します。	なし
ロイヤルティ一括メンバーシップ管理操作	特定の処理でアップロードされたファイルのメンバーのセットを更新します。	Attribute1
ロイヤルティ一括メンバーシップ管理操作: サブプロセス	「ロイヤルティ一括メンバーシップ管理操作」ジョブのサブプロセス。	Attribute1 Attribute2 Attribute3

## バッチ・プロセスの作成

バックグラウンド・アクティビティのスケジューリングには、バッチ・プロセスを使用できます。処理の方法やタイミングを定義する場合に役立ちます。

バッチ・ジョブをスケジュールして、次の処理が可能です。

- キュー済トランザクション
- 失効済階層
- 失効済ポイント
- イベント駆動特典
- 前払パートナーのポイント・ブロック減算
- パージするメンバーとトランザクションの範囲。

新しいLoyalty Cloudのバッチ・プロセスを作成する方法を次に示します。

1. 「ツール」、「スケジュール済プロセス」の順にクリックします。
2. 「新規プロセスのスケジュール」をクリックします。
3. メニューを使用して、オブジェクト・タイプに必要なジョブを検索して選択します。  
ここでは、ロイヤルティ・オブジェクトとそのオブジェクトで使用できるバッチ・ジョブの一部を示します。
  - トランザクションと階層: 「ロイヤルティ・バッチ・エンジンのメイン・ジョブ」を選択します。パラメータ・セクションで、「トランザクション」、「階層」、「両方」のいずれかのオブジェクト・タイプを選択します。
  - バッチ・ポイント: 「ロイヤルティ・バッチ・エンジン・ポイント失効のメイン・ジョブ」を選択します。
  - イベント: ロイヤルティ・イベント駆動特典のジョブを選択します。
  - 前払パートナーのポイント・ブロック: 「ロイヤルティ・パートナー減算のメイン・ジョブ」を選択します。
  - パージするメンバーおよびトランザクション: 「ロイヤルティ・メンバーおよびトランザクションの削除のメイン・ジョブ」を選択します。
4. 「OK」をクリックします。
5. 次に、バッチ・ジョブの基本オプション・パラメータを入力します。詳細は、「バッチ・ジョブ・タイプと設定」を参照してください。
6. 最後に、新規プロセスをスケジュールする場合は、「拡張」、「スケジュール」の順にクリックします。
7. ここでは、スケジュール済バッチ・ジョブのいくつかのオプションを使用します。
  - プロセスをすぐに実行する場合は、「可能な限り早く」を選択します。
  - プロセスのスケジュールを定義するには、「スケジュールの使用」を選択して、頻度または日付範囲を選択します。
  - プロセスの通知を設定するには、「通知」をクリックして通知の受信者を追加します。

## 8. 「発行」をクリックします。

メイン・バッチ・ジョブを発行すると、サブジョブのセットが作成され、サブジョブが処理されます。サブジョブの実行中と完了後、サブジョブと関連付けられたログを表示できます。サブジョブの進行状況を表示するには、「リフレッシュ」をクリックします。すべてのサブジョブが完了するまで、メイン・バッチ・ジョブは一時停止したままになります。

# バッチ・ジョブの基本パラメータ

一部のロイヤルティ・バッチ・ジョブでは、ジョブのスケジュール時に基本パラメータを設定する必要があります。

これらのパラメータとその機能を見てみましょう。

基本パラメータ	説明
オブジェクト・タイプ	処理するオブジェクトのタイプ。 <ul style="list-style-type: none"><li>● トランザクション</li><li>● 階層(失効済)</li><li>● 両方(トランザクションと階層)</li><li>● ポイント(失効済)</li><li>● イベント</li><li>● ポイント・ブロック(前払パートナ用)</li></ul>
サブジョブ数	ジョブが生成できるパラレル・プロセスの数。クラスタ内のESSサーバーの数に基づいて、 <b>15</b> の倍数を入力します。たとえば、サーバーが <b>1</b> つの場合は、「 <b>15</b> 」と入力します。サーバーが <b>2</b> つある場合は「 <b>30</b> 」と入力します。それ以降も同様です。  <b>15</b> よりも大きい倍数を指定した場合、 <b>ESS</b> サーバーの数が比例して増加しない場合には最適なパフォーマンスを提供しないことがあります。
データベース・フェッチ・サイズ	ジョブが特定のフェッチでデータベースから取得できるオブジェクトの最大数。 フェッチ・サイズは、次によって異なる場合があります。 <ul style="list-style-type: none"><li>● データベースのポッド・サイズ</li><li>● オブジェクト・タイプ</li></ul>
データベース・フェッチ数	指定された実行でジョブがデータベースに問い合わせた回数。 理想的には、処理するオブジェクト数が、データベースのフェッチ・サイズをフェッチ回数に乗算した結果と等しくなるように、バッチ・パラメータを入力します。 たとえば、処理するオブジェクト数が <b>1,500,000</b> の場合、データベース・フェッチ・サイズ

を150,000に、データベース・フェッチ数を10に設定すると、ジョブはすべてのオブジェクトを処理します(150,000 x 10 = 1,500,000)。処理するオブジェクト数が1,500,100の場合、ジョブで未処理のオブジェクトが100個残る結果になります。これらのオブジェクトは、次回ジョブを実行する際に選択されます。

日付: 自	範囲内の最も早い日付(「日付: 至」パラメータと組み合わせて使用されます)。
日付: 至	範囲内の最も遅い日付(「日付: 自」パラメータと組み合わせて使用されます)。

## スケジュール頻度

バッチ・プロセスは、次の頻度で実行するようにスケジュールできます。

- ジョブ発行後すぐに1回実行します。
- スケジューリングした時刻に1回実行します。
- 特定の時刻に毎日実行します。
- 同じ時刻に複数のジョブを並行実行します。

## バッチ・プロセスの管理

「ツール」インターフェースを使用してLoyalty Cloudのバッチ・プロセスを管理する方法を示します。

1. 「ツール」→「スケジュール済プロセス」の順にクリックします。
2. 必要なスケジュール済プロセスを選択します。
3. プロセスを更新する方法を次に示します。
  - 新規プロセスのスケジュール
  - 再発行(変更ありまたは変更なし)
  - 保留待機中
  - プロセスの取消
  - プロセスのリリース
  - ログの表示

**注意:** プロセスのステータスによっては、これらのオプションを選択できない場合があります。たとえば、「成功」ステータスのプロセスを更新する場合、「プロセスの取消」または「プロセスのリリース」を選択することはできません。

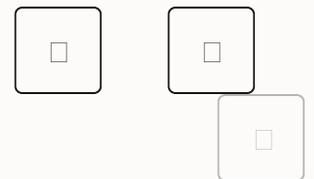
4. 必要に応じてフィールドに入力します。

# ファイルベース・データをインポートおよびエクスポートする理由

Loyalty Cloudの特定の情報を転送する必要があるとします。カンマ区切り値(CSV)形式で、データベースとの間でデータをインポートおよびエクスポートできます。

- 初期配置中に、メンバーとトランザクション・データをLoyalty Cloudにインポートします。
- トランザクションなど、継続的にLoyalty Cloudに必要なデータをインポートします。
- Loyalty Cloudインスタンスからメンバーとトランザクション・データをエクスポートし、BI Cloud ServiceなどのアプリケーションやLoyalty Cloudの別のインスタンスにインポートします。プログラムやプロモーションのエクスポートがサポートされています。

Oracle Loyalty Cloudでデータをインポートおよびエクスポートする方法の詳細は、Oracle Help Centerの『Oracle Sales Cloudファイルベース・インポートおよびエクスポート』マニュアルを参照してください。



このページは役に立ちましたか?