



LTVを高めるアイデア⑤ クロスセル・アップセル商品をつくる





◆ クロスセル、アップセルとは

- **クロスセル**

いつも購入している商品やサービスに加え、関連するものを組合せで購入してもらうこと

- **アップセル**

いつも購入している商品やサービスを、より上位の高単価なものに移行してもらうこと



クロスセル・アップセル商品は

顧客の行動導線上で求められていること、既に問合せがあること、求められていることからつくる

現在のサービスに関連した商品で、既存顧客に新たに提案出来ること、もしくは、すでにお客様から問い合わせをいただいていることで商品にできそうなものがないか考えよう

既存客に対しより良い提案ができれば、新規獲得することなく、商品やサービスを作る事ですぐに販売することができる



◆ クロスセル・アップセル商品の事例

<例>

- 美容室 > ヘアケア商品、美容機器、撮影
- 治療院 > 回数券、健康商品
- ハンバーガー > ポテト、ドリンク、セットメニュー
- アパレル > トータルコーディネート、ファッション関連の小物