売上２倍！特産品のネット通販会社

背景

「生産者とお客様を繋ぐ」をキーワードにインターネットで、北海道の特産物を販売しているサイト。市場を挟まないことで、生産者への利益を多く設定しているため、自社の利益率が低く、運営が難しくなってきた。

過去最低売上となった 2013 年には、閉店の方向へ向かっていたが、現状を打開するために増販増客の取り組みを開始。

自社分析を徹底し、商品の売れる時期、また、その時期に合わせたＰＴ設計を実践した。

ポイント

どういう経緯で自社にたどり着いたのか、いつどんな商品が、どの地域で売れているのかを分析。売上が決まって伸びる月や、売れ行きの良い商品を把握することができた。

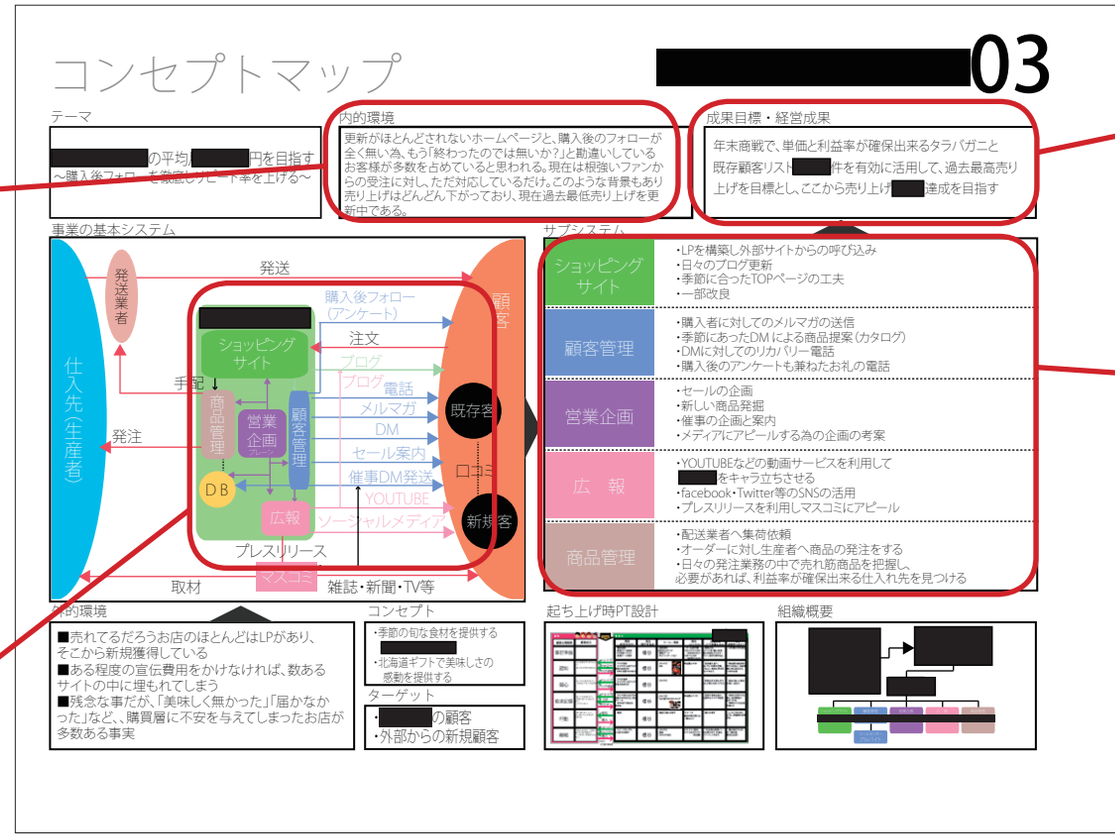
逆に、ＰＴ設計のない“待ち”の姿勢であること、戦略的ではない商品構成、購入後の事後フォローがないことが、リピートに繋がらないこともわかった。

さらに分析を進めると、現在まで、ブログの更新と身内マーケティングのみで売上を上げていたことが明確となる。

そこで、季節のカレンダーを作り、手間無く商品を提供できる仕組みを作り、ブログとメルマガを配信すると同時に、アナログ（ＤＭやカタログ、プラス電話等）での認知アップを図った。このような取り組みで、売上は半年で２倍となり、現在も快進撃を続けている。

実店舗でも何かしら販促活動をしなければ難しいの現状だが、インターネット販売のみの形式を持つ店が何もしないと、本当に何もならない。
HP の更新がなければ、終わったと思われても仕方がない。今回は、右肩下がりから脱出するための企画である。

電話や DM といったアナログツールとブログ、youtube、SNS 等を利用したメディアミックスで休眠客を含む既存客を狙う。既存客からの口コミで新規客を獲得するのも狙い。



何を売って数字にするかは非常に重要。「タラバガニ」という具体的な商品、金額を明確に表示。

社内のサブシステム。サイトづくり、運営、顧客管理、営業、広報、商品管理と実はすべて一人で行なっている。
社員が自分一人でも、役割を書き出せば、何をすればいいのか、足りないところはないかを明確化することができる。

※禁無断転載
株式会社企画塾・総合企画研究所　〒151-0051　東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-59-4 クエストコート原宿 410　TEL 03-6447-0880　FAX 03-6447-0881　URL < http://www.kjnet.co.jp/ >　web@kjnet.co.jp
2017 企画塾 netch

事業方針と狙い

[redacted]02

テーマ

[redacted]の平均[redacted]円を目指す
～購入後フォローを徹底しリピート率を上げる～

内的環境

更新がほとんどされないホームページと、購入後のフォローが全く無い為、もう「終わったのでは無いか？」と勘違いしているお客様が多数を占めていると思われる。現在は根強いファンからの受注に対し、ただ対応しているだけ。このような背景もあり売り上げはどんどん下がっており、現在過去最低売り上げを更新中である。

事業方針の基本的な狙い

・[redacted]の根本スタイルである、利益を度外視し「一人でも多くの生産者とお客様を繋ぐ」というスタンスはキープしつつ、新たに利益率の取れる商品を投入していく事でそこで利益を確保し、宣伝費用等を捻出し売り上げの底上げを計る。

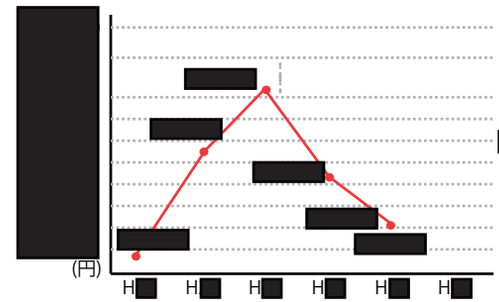
・新しい商品は現在の待つスタイルでは無く、食べたくさせる攻めの営業形態へとシフトチェンジしていく。

外的環境

■売れてるだろうお店のほとんどはLPがあり、そこから新規獲得している
■ある程度の宣伝費用をかけなければ、数あるサイトの中に埋もれてしまう
■残念な事だが、「美味しく無かった」「届かなかった」など、購買層に不安を与えてしまったお店が多数ある事実

成果目標・経営成果

年末商戦で、単価と利益率が確保出来るタラバガニと、既存顧客リスト10,000件を有効に活用して、過去最高売り上げを目標とし、ここから売り上げ200万達成を目指す



現在売り上げ [redacted]
年末商戦用カニセット単価 [redacted]
既存顧客リスト [redacted]
[redacted](目標金額)[redacted](現在売上)＝[redacted](目標金額)
[redacted](目標金額)÷[redacted](単価)＝[redacted]

既存顧客[redacted]件に対し
年末セット[redacted]販売が目標

基本戦略

・止まっているブログを含めたホームページの更新と、SEO対策やLPの作成など、ショップの根本的見直し
・利益率の取れる商品を提供してくれる新たなパートナー探し
・身内マーケティング
・顧客のリストの整理
・お歳暮やお中元、食材の旬な時期など、タイミングを見計らった顧客への商品アピール
　★メルマガの送信
　★テレマーケティング
　★DMの送付

年内の方向性

・人員不足から年内でやれる事は限られているが、年末はカニなどが特に売れる時期なので、多少強引なスケジュールでも顧客へのアピールが出来るようにメルマガ・テレマ・DMの準備をし、ここで利益を確保し今後の展開に繋げる

コンセプトマップ

[redacted]03

テーマ

[redacted]の平均[redacted]円を目指す
～購入後フォローを徹底しリピート率を上げる～

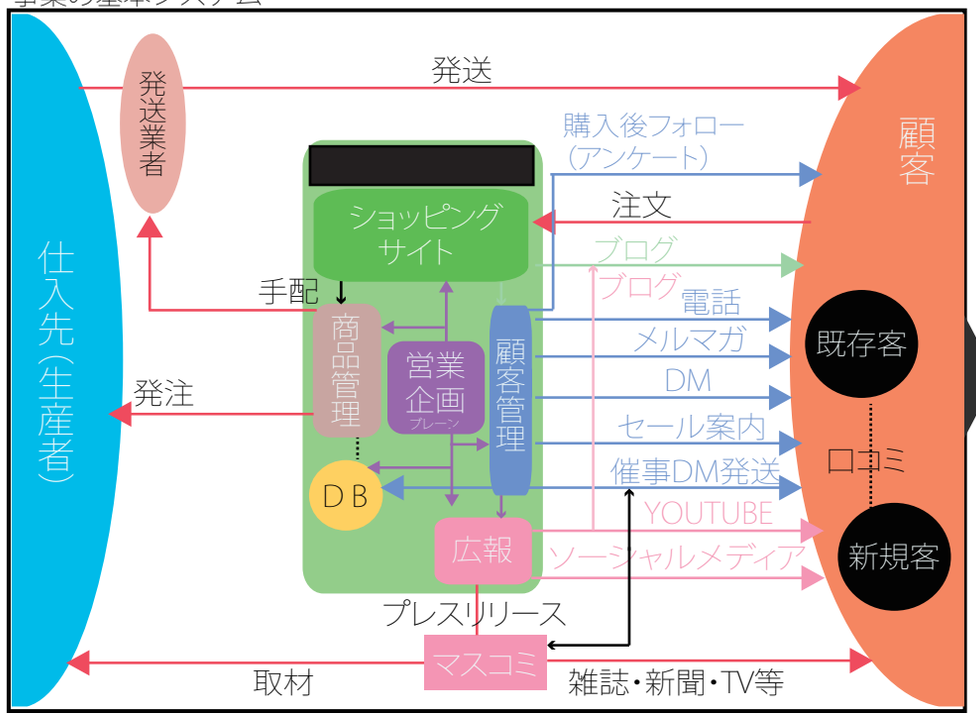
内的環境

更新がほとんどされないホームページと、購入後のフォローが全く無い為、もう「終わったのでは無いか？」と勘違いしているお客様が多数を占めていると思われる。現在は根強いファンからの受注に対し、ただ対応しているだけ。このような背景もあり売り上げはどんどん下がっており、現在過去最低売り上げを更新中である。

成果目標・経営成果

年末商戦で、単価と利益率が確保出来るタラバガニと既存顧客リスト[redacted]件を有効に活用して、過去最高売り上げを目標とし、ここから売り上げ[redacted]達成を目指す

事業の基本システム



サブシステム

ショッピングサイト	・LPを構築し外部サイトからの呼び込み ・日々のブログ更新 ・季節に合ったTOPページの工夫 ・一部改良
顧客管理	・購入者に対してのメルマガの送信 ・季節にあったDM による商品提案（カタログ） ・DMに対してのリカバリー電話 ・購入後のアンケートも兼ねたお礼の電話
営業企画	・セールの企画 ・新しい商品発掘 ・催事の企画と案内 ・メディアにアピールする為の企画の考案
広　報	・YOUTUBEなどの動画サービスを利用して[redacted]をキャラ立ちさせる ・facebook・Twitter等のSNSの活用 ・プレスリリースを利用しマスコミにアピール
商品管理	・配送業者へ集荷依頼 ・オーダーに対し生産者へ商品の発注をする ・日々の発注業務の中で売れ筋商品を把握し、必要があれば、利益率が確保出来る仕入れ先を見つける

外的環境

■売れてるだろうお店のほとんどはLPがあり、そこから新規獲得している
■ある程度の宣伝費用をかけなければ、数あるサイトの中に埋もれてしまう
■残念な事だが、「美味しく無かった」「届かなかった」など、、購買層に不安を与えてしまったお店が多数ある事実

コンセプト

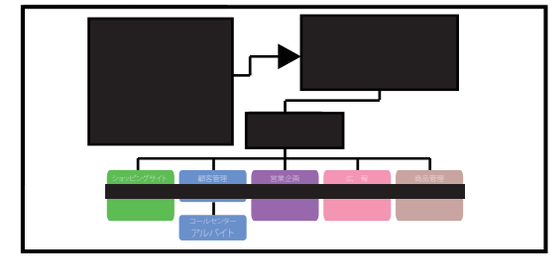
・季節の旬な食材を提供する
[redacted]
・北海道ギフトで美味しさの感動を提供する

ターゲット

・[redacted]の顧客
・外部からの新規顧客

起ち上げ時PT設計

組織概要



※禁無断転載
株式会社企画塾・総合企画研究所　〒151-0051　東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-59-4 クエストコート原宿 410　TEL 03-6447-0880　FAX 03-6447-0881　URL < http://www.kjnet.co.jp/ >　web@kjnet.co.jp
2017 企画塾 netch

PT 設計

[redacted] 10

テーマ	成果目標
年末商戦を利用した来年度に向けた資本作り	□年末商戦で売り上げ[redacted]を達成（前年度比480%UP） □利益率の確保できる新商品で年末商戦を勝ち抜く

[redacted]

START

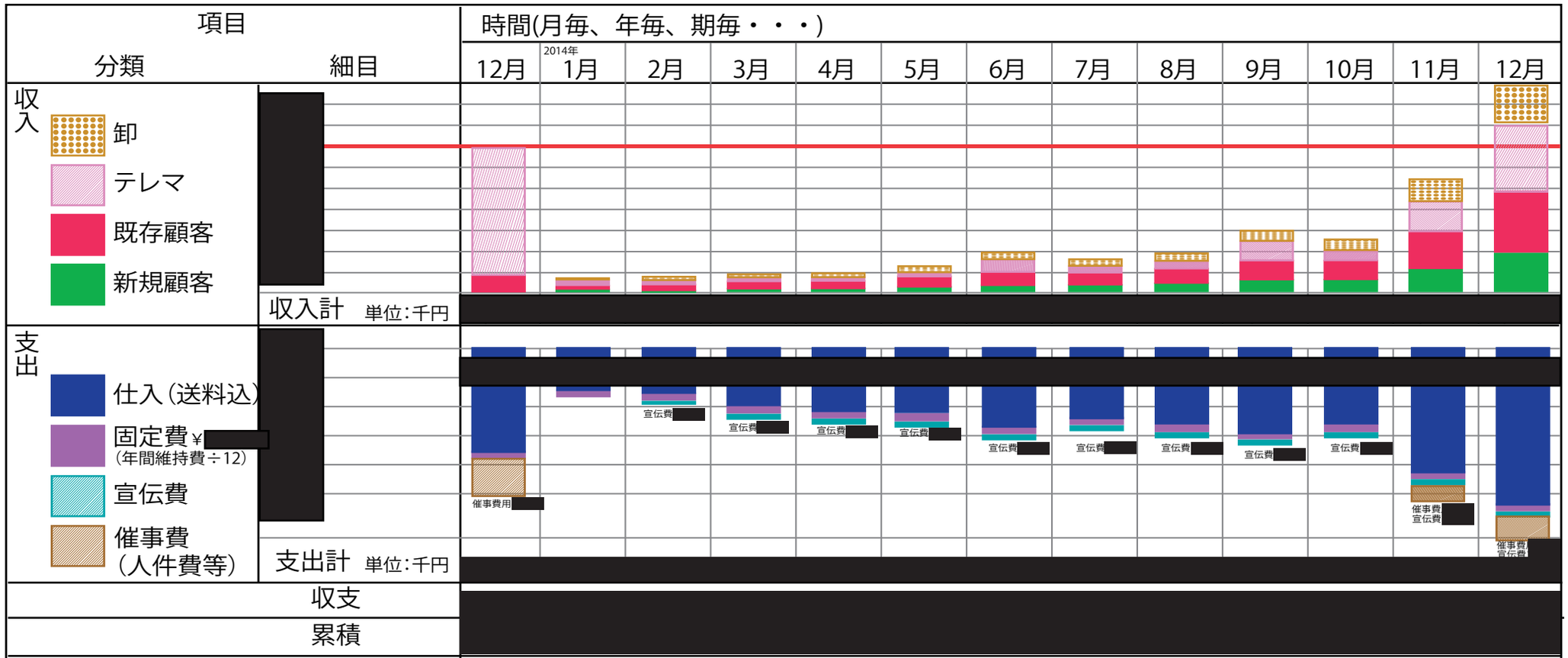
顧客		事業体						
顧客心理段階	顧客状況		業務（何をするか）	担当（誰がするか）	ツール・情報	費用（いくらか）	段階目標（どう見積もるか）	備考 留意すべきこと
事前準備			□事前調査 □顧客データ整理 □HP再開（ブログ） □各種ツール制作	[redacted]	□調査資料 ・過去売上データ □顧客データ □PCアプリケーション	□ツール制作費 ・カタログ￥[redacted] [redacted]部@¥9.2 ・DM ￥[redacted] [redacted]部@￥4.8	期待するブログによるアクセス効果 ・まずは[redacted]アクセスをクリア	□CTの整合性を取る
認知	[redacted]まだやってたんだ～」 「お、ブログ更新されてる」	メルマガ DM送付 ブログ確認	□ブログ更新 □メルマガによるブログ更新のお知らせ □DMに再開のお知らせ	[redacted]	□メルマガ □DM [redacted]	郵送費@￥80	DM □過去年末購入者[redacted]件 メルマガ □過去購入者[redacted]への一斉送信	□動いている事を認識してもらい、商品に興味を持ってもらう。
関心	「お、本当に動きだした」 「水産品に力を入れるのか」	メルマガ ブログ確認	□ブログ更新 □メルマガによるブログ更新のお知らせ	[redacted]	□メルマガ		□過去購入者[redacted]への一斉送信	□面白く無いと意味が無い。面白く
欲求記憶	「わ～これ美味しそう」 「やばい食べたくなってきた」 「正月だしな～」	メルマガ DM ブログ確認	□メルマガによるブログ更新のお知らせと、商品アピール □カタログで商品を見せる	[redacted]	□メルマガ □注文書付きDMカタログ [redacted]	郵送費@￥120	DM □水産品購入者向け[redacted]件のDM送付 メルマガ □過去購入者[redacted]への一斉送信	□内容を充実させる事と、送信頻度に気をつける。 □食欲をそそる写真の取り方
行動	「あ～あれか～・・・・・ よし！思い切って買ってみよう！」	電話 購入	□電話で購入を促す	[redacted]	□プラス電話	＠￥１０ 電話の場合断りは一瞬なので	□DMを送った[redacted]件が対象	□しつこくならないように、距離感を意識する
継続	「美味しかったし、又頼むなら[redacted]で頼もう」 「いつも良い情報をくれるな～」	購入後フォロー カタログ送付 購入 END/ CONTINUE	□リピートをしてもらう為の仕掛け	[redacted]	□メルマガ □電話 □カタログ送付	＠￥２０（電話） ＠￥120(カタログ郵送費)	□[redacted]件を軸に購入に至った顧客対象	□購入後のフォローが一番大事。 電話は必須！

※禁無断転載
株式会社企画塾・総合企画研究所　〒151-0051　東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-59-4 クエストコート原宿 410　TEL 03-6447-0880　FAX 03-6447-0881　URL < http://www.kjnet.co.jp/ >　web@kjnet.co.jp
2017 企画塾 netch

収支計画

[redacted] 14

テーマ	成果目標：じっくりと着実に平均月商[redacted]を達成を目指す。
[redacted]の平均月商[redacted]円を目指す ～購入後フォローを徹底しリピート率を上げる～	



備考	・今企画は現状のプラスαである為、プラスαの部分についての仕入れは新しい仕入先ベースで売上の60%で計上。 現在の利益率10%の売上分については、月￥[redacted]で計上。 ・固定費には税理士顧問料も含まれています ・今企画は現状の改善企画であり、現在も[redacted]部署固定の人間はいない為、催事開催以外の人件費は計算には含まれていません

※禁無断転載
株式会社企画塾・総合企画研究所　〒151-0051　東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-59-4 クエストコート原宿 410　TEL 03-6447-0880　FAX 03-6447-0881　URL < http://www.kjnet.co.jp/ >　web@kjnet.co.jp
2017 企画塾 netch

スケジュール

[redacted]15

テーマ	成果目標
[redacted]の平均月商[redacted]を目指す ～購入後フォローを徹底しリピート率を上げる～	・[redacted]の売り上げ目標[redacted]を達成する ・来年度に向けて基盤作り

項目 分類	細項目	行動目標	時間の経過(月毎、年毎、期毎・・・) 10月	11月	12月	1月	2月
	自社分析	客層分析等	10/10～10/12				
	顧客リスト整理		10/12～10/26				
	商品見直し	新たな仕入れ先の確保	10/12～10/26				
	新商品の値段設定		10/12～10/26				
	電話マニュアル作成	会話スクリプト	10/12～10/26				
	テレマ	電話による売り込み	10/29～12/27				
	DM作成		10/26～11/1				
	リピートカタログ作成		10/26～11/1				
	卸し用書類作成	注文書など	10/26～11/1				
	メルマガ送信	全顧客リストへ送信		11/1～11/2			
	新商品開発			11/18～11/23			
	卸先営業	飲食店周り	時間の合間を見て常に	11/20～			
	DM送付	一部顧客リストへ送付		11/20～			
	プラス電話			11/25～12/3			
	ショッピンサイト改装	基本システム参照			12/3～12/27		
	広報活動	基本システム参照				1月中	
	催事企画	基本システム参照					2月中
備考							

※禁無断転載
株式会社企画塾・総合企画研究所　〒151-0051　東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-59-4 クエストコート原宿 410　TEL 03-6447-0880　FAX 03-6447-0881　URL < http://www.kjnet.co.jp/ >　web@kjnet.co.jp
2017 企画塾 netch

増販増客カレンダー

[redacted]19

季節	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
	年末	新春	立春	春分	櫻	新緑	梅雨	中元	盛夏	秋分	収穫	立冬
販促キーワード	□忘年会 □クリスマス □帰省 □仕事納め □お歳暮	□お正月 □新年会 □同窓会 □仕事始め □成人式	□節分 □バレンタイン □雪祭り	□ひな祭り □ホワイトデー □卒業 □春休み	□就職・転勤 □入園・入学 □花見	□G・W □子供の日 □母の日	□父の日 □ブライダル	□七夕 □土用の丑 □夏休み □お中元	□帰省 □お盆 □夏祭り □同窓会	□敬老の日 □お彼岸 □人事異動	□十五夜 □運動会 □紅葉狩り □ハロウィン	□七五三 □初雪 □勤労感謝の日
催事内容	・年末商戦テレマ ・お歳暮用 ・お正月用	・成人式のお祝いに、豪華海産物セット ・新年会用 ・成人式のお祝い用	・雪祭り記念北海鍋セット	・ひな祭りは知床海産でみんなで手巻き寿司	・花見はみんなでジンギスカン	・春野菜フェア	・今が旬！[redacted]野菜フェア	・これが知床のウナギ！ ハモフェア ・海鮮丼フェア	・夏だ！ ビールだ！ 餃子フェア	・食欲の秋 サンマフェア	・ハロウィンはとろ～りチーズフォンデュ ・豪華四彩牛ですきやきパーティー	・年末商戦テレマ ・お歳暮用 ・お正月用 ・勤労感謝の日用
戦術商品（旬物）	・カニ ・新巻鮭 ・北海シマエビ ・チーズセット ・ハム詰め合せ	・カニ ・新巻鮭 ・北海シマエビ	・オリジナル鍋セット	・手巻き寿司セット ・チーズセット ・ハム詰め合せ	・長沼ジンギスカン	・ベジタブルワークス	・アスパラ ・スイートコーン	□知床海産 ・ハモ ・塩水ウニ等の海鮮丼セット	・餃子	・サンマ ・イカ	・チーズセット ・イカ関連 ・やまさミート	・カニ ・新巻鮭 ・北海シマエビ ・チーズセット ・ハム詰め合せ
需要ターゲット	・既存客への案内と紹介による新規	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB	・既存客への案内と紹介による新規と WEB

※禁無断転載
株式会社企画塾・総合企画研究所　〒151-0051　東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-59-4 クエストコート原宿 410　TEL 03-6447-0880　FAX 03-6447-0881　URL < http://www.kjnet.co.jp/ >　web@kjnet.co.jp
2017 企画塾 netch