100人100通りの "おもてなし" をお届けする 広済堂ネクストのD2C支援サービス

One To One 出荷代行









株式会社広済堂ネクスト

はじめに

100人100通りの"おもてなし"を創出。

One To One コミュニケーションするD2C

D2Cでは、ブランドの世界観や思想に共感するファンの存在、リピーターの存在が欠かせません。 そのため、D2Cではお客さまを深く理解し、その上で、みなさまのブランドの世界観を伝えるコミュニケーションを行い、顧客体験を築いていくことが大切になります。

広済堂ネクストのD2C支援サービスは単にECを構築し出荷代行を行うだけでなく、みなさまのブランドと接点を持つお客さまを第一に考えています。みなさまに寄り添い、みなさまのお客さまとのコミュニケーションがより豊かな体験になるよう。ECサイトへの誘導からご注文いただいた商品の出荷に至るまでフルカスタマイズのOne To One コミュニケーションサービスをご提供いたします。

One To Oneをキーコンセプトに顧客体験を構築し、みなさまと共にお客さまからご支持を得られる D2Cづくりに邁進してまいります。



コード管理で複雑な出荷指示も安心。

加えてお客様毎の多彩な同梱仕様にもお応えします。

A4サイズ 共通同梱チラシ 無料で対応します。

One to One 出荷代行で お客様に真心をお届け

大量の商品からお客様毎の細かな組み合わせも安心。人でしか取り扱えない商品の出荷もご安心ください。



バンドル販促資材の フルカスタマイズ

お客様に合わせた同梱物への対応



オリジナル ラッピングへの対応



機械ペン書を活用したお礼状対応

2022年3月31日まで



ダイレクトメールの最適化





既存のお客様との縁を深める心のこもったコンタクトセンター

新規のお客様獲得のための宣伝広告

製品やサービスに合わせた コミュニケーションを設計

リアル 接点

コンタクト センター

インバウンド/アウトバウンドからご注文受付まで

コールコミュニケーションは、商品イメージアップにも作用し、アップセル・クロスセルにもつながる重要な接点ととらえ、 お客様の要望はもちろん、背景にまで気を配った対応を設計、運用しています。



WEB広告は運用が要。購買状況を見極めて最適化 分析や運用改善を行い続けROIの最大化をお手伝いします。 広告開発 • 広告効果測定 • 効果フィードバックと MARCOMプランの作成 広告制作 WEB広告・ 広告、マーケROI検証 • ターゲット設定 • 媒体導入 プロセス ・広告効果予測モデル作成 ・次回コミュニケーション クリエイティブ企画 • 広告出稿 デジタル認知 データの蓄積 • 広告目標の設定 プロモーション実施 マーケティング 広告PDCA フォロー つくる きめる はかる サポートサービス 知る・産む 測る・量る 練る・絞る 直す・追う デジタル 接点 プランドストーリーと親和性の高いSNS運用も支援 SNS広告・ SNS運用

多くのユーザーが日常的に接触するSNS。ブランディングはもちろんダイレクトに購買につながるプロモーションを設計します



LPO支援

WEB広告の効果と一体化したLPの最適化を提案

LPも重要なお客様の接点。成果をあげるため、ランディングページの改善提案→制作→検証を繰り返し、最適解を提供します。 プロモーションに特化したキャンペーンページも対応します。





D2C·One To One·Platform

広済堂ネクストの D2C・One To Oneプラットフォーム

D2Cの運営に必要な全ての機能をご用意しています。





Case & Solution

お客さまとのコミュニケーションを改善したい!

SNSのコミュニケーションが主体になる中、手書きの価値は高まっています。広済堂ネクストでは「ペン書」の風合いを生かしながら、お客様の属性や購入パターンに応じたメッセージカードを低コストで作成、出荷時に同梱させていただくオプションサービスを提案しています。

顧客セグメント例

初回購入者 グループ

2回目購入者 グループ

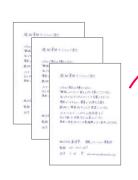
休眠掘り起こしで購入に至ったグループ

コール案内で購入に至った グループ

機械ペン書制作

設計した顧客セグメント毎、事前にペン書の メッセージカードを機械で量産いたします。





One To One 同梱

お客さまのセグメントグループ毎に 異なるメッセージを同梱



STEP1

STEP2

STEP3



購入単価をアップしたい!

アップセル施策はオンラインだけでは限界があります。皆様のお客様は購入商品を予め決めて、ECにアクセスしておられるケースが大半です。 オンラインではお客様が予め決めた商品のお申込みをいただくことに軸足を固め、セット提案はあくまで補足的にするべきです。

Before

ランディングページで広告商品や誘導商品 に加えて、複数のオプションやセットサービス を訴求

After

- ECの申込確認画面でアップセル商材を訴求
- オフライン施策としてモニター申込や購入申し 込み受付のコンタクトセンターでの応対スクリ プトの検証と修正

まだまだ これからとのご評価ですが、オンラインでのセット販売率が徐々に改善コンタクトセンターの応対品質の向上に加え、上位商材への転換率改善



生産性改善

課題

受注管理と在庫管理の改善

- ●取り扱い商材: ドッグフード
- ●年間の受託予算規模: 20,000千円以上



- 1.) 月の使用パレット枚数に応じた保管費を請求させていただくことで、保管費を変動費化
- 2.) WMS導入しハンディーターミナルで商品コード、送り状コードをチェックできる運用に変更し作業品質を向上

支援内容

- 3.) コールセンター業務も合わせて受託することで、荷役業務と連携を高め、全体の生産性を改善
- 4.) アップセル/クロスセルのため顧客に応じた商品サンプル 同梱発送に対応
- 5.) 賞味期限管理を実施し廃棄商品を低減

プラットフォーム構築から支援

課題

D2Cブランド EC/WMS構築

取り扱い商材: 靴/アパレル

●年間の受託予算規模: 10,000千円以上(広告除く)



- 1.) ECサイト設計開発と運用
- 2.) 集客のためのWEB広告運用
- 3.) 売上増大施策

支援内容

① 試着キャンペーン

試着返品時の返送をスムーズにするための専用伝票を活用し、 在庫回転率をアップ

- ② リアルプロモーション支援
- リアル店舗出店時のユーザーエクスペリエンス改善

物流コスト

物流コストの改善

課題

●取り扱い商材: 健康器具

●年間の受託予算規模: 60,000千円以上



1.) お客様のWEBサイトと倉庫のWMSの連携改修を行い作業 効率を大幅に向上

2.) 受注内容によって出荷パターンをサイズ/重量で細分化し 送料コストの低減を図る

支援内容

- 3.) 出荷先によって物流会社を併用運用しコストを低減
- 4.) 入荷時に商品と説明書が分離されていたが同梱フローを見直すことで生産性を高めコストを低減
- 5.) 在庫数に合わせた倉庫ロケーションのフレキシブル運用で 倉庫費用を削減

保管品質

課題

大型商材の管理手法改善

●取り扱い商材: 大型家具

●年間の受託予算規模: 80,000千円以上



- 1.) 重量商品の管理品質を高めるためのパレット/ネステナー選定による商品ダメージ改善
- 2.) 大型商品についてもバーコード管理を徹底。目視による商品把握を排除することで、荷役業務の標準化を図り、全体としての生産性を向上

支援内容



デジタルプロモーションプラン

課題

実売効果施策·ROI向上

- ●取り扱い商材: 美容商材
- ●プロモーション効果 ROI: 175% (リピート購入含む)



1.) 施策がバラバラで、プロモーション全体のROIが見えないため、 KGIをROIと明確に設定し、総合的な視野で提案。

支援内容

- 2.) サイト購入に至るまでのUXを分析し、"ユーザーの気持ち"に 寄り添う施策を組み合わせる。
- 3.) ①認知期:動画施策(動画制作/Youtubeチャンネル運用) ②初期購買誘発期:SNS動画広告/クローズドキャンペーン ③リピート誘発期:ツイッターキャンペーン の3つの期間に分けてプランニング。

フルカスタマイズDM

既存のお客様への商品ご案内が一律でダイレクトメールへの反応が鈍くなってきている。

課題

• 情報量が増加していて、A3仕様では商品のご案内が不十分。中綴じ冊子を検討しているが中面についてはお客様毎にフルカスタマイズを行って適切な情報をお届けしたい。



解決

• 高解像度デジタル印刷機を活用したフルカスタマイズDM の導入により、中綴じ冊子を封入する台紙を工夫、お客 様毎に適切な商品情報を無駄なく提供。反応率の向上に つながっています。

27万通りのデータを作成して DMに反映した例

料金モデル

A4サイズ 共通同梱チラシ <mark>無料</mark>で対応します。

メニュー		Standard スタンダード					Premium プレミアム
	内 訳	数量	単位	単 価(円)	金額(円)	備 考	
1物流管理業務		1	式	30,000	30,000		
2入荷員数検品		1	pcs	20	20	入荷予定数に対しての検数	
出荷配送費・1pcsピッキング、1枚同梱料金含む							
ネコポス発	ネコポス発送 60サイズ		件	370	370	・資材費込	
60サイズ			件	680	680	・沖縄、離島は中継料を加算・資材費込	ask
3 80サイズ		1	件	780			
100サイズ	100サイズ		件	880	880		
140サイズ		1	件	1,180	1,180		
追加ピッキング料		1	pcs	20	20	1件あたり2pcs目から請求	
4保管料		1	pcs	30	30		
5海外発送費用		1	件	実費	実費		
海外発送手数料		1	件	280	280		
6コールセンター(席、電気などの月額費です)		1	席	15,000	15,000	人件費は別途	



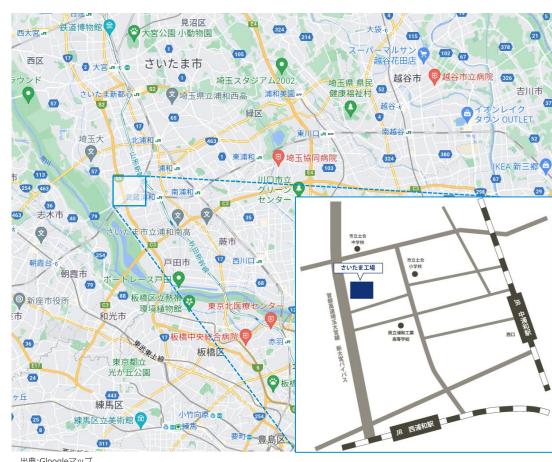
広済堂ネクスト One・To・One D2C支援センターのご紹介











出典:Gloogleマップ 〒338-0836

T 338-0836

さいたま市桜区町谷1-4-1



本ソリューションに関するお問合せ

本ソリューションに関する詳細のご説明について、WEB会議・ご訪問 迅速に設定させていただきます。ご相談・ご質問など、下記にてご連絡をお待ちしております。お気軽にお問合せください!

お問い合わせ先

株式会社広済堂ネクスト法人営業部 占部(ウラベ) メール urabe.atsushi@kosaido.co.jp お電話 03-3453-0556

※D2Cについてお伝えいただければ幸いです。

