

通販事業 成功への王道

～企画・制作・マーケティングまでのワンストップ提供～

*まずはご相談ください。

株式会社 MM PARTNERS

通販事業の特殊性！



通販は相手の顔が見えない販売スタイル

- ①企業側からお客様の顔が見えない
- ②お客様側から企業が見えない

【 店頭販売 】

- ①店員が商品を説明
- ②お客様が商品を手に取れる
- ③お客様に合ったフォローが可能
- ④お客様の様々な情報が取得可能

【 通信販売 】

- ①商品説明方法は文字や画像のみ
- ②商品を手に取って見れない
- ③どのお客様にも同じフォローになりがち
- ④基本的に購入履歴程度しか取得不可能



通販では...

- 店頭ポップ等とは違うディスプレイ方法や訴求方法が必要
- データを詳細に分析して店舗で行うサービスにより近い、最適なフォロー施策が重要

お客様を“個”客として捉えた戦略が重要！

顔が見えない不安を取り除く！

商品の品質は
どうかな？

決済や個人情報
は大丈夫？

返品時の対応
はどうかな？

お客様が必要な情報を
できるだけ多く、
何度も見せる工夫
が必要

こんな不安要素を
払拭するには...



特殊性を踏まえた通販の戦略指針

リピート施策の重要性

もう一度買おうと思わせる戦略が重要⇒「商品の良さ」の訴求と同時に商品コンセプトやブランド・コンセプトに共感してもらい、その共感を浸透させていく。

※ 訴求だけでは短期的には売れてもリピートしない！

お客様への細やかな訴求と共感の共有

- WEBサイトやカタログ・会報誌では商品の良さを明確にかつ充分に訴求
- ブレないコンセプト(商品・企業コンセプト)を明確にし、商品ストーリーや開発ストーリーをいかにお客様に共感させるかを追及
- お客様の状態(購入回数・金額や購入商品)に合わせたフォロー戦略を確立し、リピートを訴求
- 他の商品も買っていただくための商品購入フロー戦略を明確化

訴求し共感を深める具体例

★サイトやカタログでの訴求はデザイン、レイアウト、ストーリーの組合せがポイント！

例えばWEBサイトでは...

- ・画像の解像度を少し落とし、色合いを薄くする(デザイン要素)
- ・QRコードやカード、送料等の情報はできるだけ多く目に触れる場所に載せる(レイアウト要素)
- ・買いたくなるようなストーリーを展開させる(ストーリー要素)

★共感を深めるには“個”客に合わせた戦略と細かなフォローがポイント！

例えば同梱物では...

- ・初回購入のお客様には、ご挨拶と購入した商品のコンセプトと詳細な使い方の小冊子
- ・2回目購入のお客様には、企業コンセプトに基づいたストーリー・ブックと割引券
- ・3回目購入のお客様には、お友達紹介キャンペーンのフライヤー

商品購入後、一人のお客様に何通のフォロー・メールを送っていますか？
基本は4通が王道！ 詳しくはメールまたはお電話でご連絡下さい。

ポイントは、まだまだ盛りだくさん。是非ご説明させてください！

【 会社情報 】

会社名 : 株式会社MM Partners 電話 : 03-3446-5785
代表取締役 : 田沼 渉 住所 : 渋谷区恵比寿1-22-27
設立 : 平成16年1月 小松ビル3F



【 当社のサービス・メニュー 】

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| ■業務分析（フルフィルメントなど含む） | ■販促手法の改善 |
| ■EC戦略策定（他社ノウハウの集積） | ■商品画像加工・商品ページCSV作成 |
| ■ユーザー視点でのPCおよびモバイルサイトの企画・制作 | ■イベントページ作成・SEO |
| ■顧客分析およびリサーチ | ■費用対効果の高い広告ソリューションアレンジ（楽天・PPC広告・外部） |

ご質問などがございましたら下記のメールアドレスまたはお電話で
【通販コンサルタント】までお気軽ご連絡ください。

株式会社 MM PARTNERS

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿1-22-27 小松ビル 3階

TEL : 03-3446-5785 FAX : 03-3446-5766

info@mm-partners.jp

