

# 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。

# 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

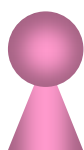
**お客様を“個”客として捉えた戦略が重要！**

**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十分に訴求
- ブれないコンセプト(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きめ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<br>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](mailto:info@mm-partners.jp)

