

## 会員制ECサイトをフルリニューアル 既存サービス連携で販売促進を向上し お客様満足度を高める

### ① ECサイト構築で 販売促進のサポート

### ② オンサイトによる 安定した運用

### ③ お客様満足度向上で 高いリピート率を実現

実績に基づく豊富な知見と事業課題への深い理解が採用の決め手でした。

通販業務をEC化することは、単なるメディアチェンジではなくお客様情報を活用するCRMが非常に大切です。トランスコスモスさんは通販業界においてもコンタクトセンター運用やECサイトの開発・運用実績が豊富なことから、安心してお任せできました。

ECシステムの開発に加え、テストマーケティングやECサイト告知プロモーション、DMやメールによるリテンションなど、販売促進におけるさまざまなノウハウをご提供いただき、お客様とのコミュニケーションに重要な役割を果たしていただきました。

オンサイトによる業務支援サービスでは、日々のコミュニケーションを密に行うことができました。ECサイト運用の課題と目的を綿密に共有することで、的確な課題抽出と改善提案が、質の高い業務運用を実現しています。これからも、トランスコスモスさんにご協力いただき、お客様にとって最適なECサイト運用を目指していきます。



株式会社丸の内よろず  
代表取締役  
雨宮 丈洋 様

**株式会社 丸の内よろず**

- 導入サービス  
ECフルアウトソーシングサービス
- サービスに関するお問い合わせ  
トランスコスモス株式会社  
☎ 0120-120-364  
URL : <http://www.trans-cosmos.co.jp>  
E-MAIL : [g\\_sales@trans-cosmos.co.jp](mailto:g_sales@trans-cosmos.co.jp)

### サービス認知・利便性向上のための コミュニケーション手段の策定

株式会社丸の内よろず様（以下、丸の内よろず様）は、創業80年来、不動産賃貸からオフィス用品や生活雑貨の販売など幅広い事業を展開されてきました。その一つに、企業の従業員に向けた会員制の通信販売サービス（職域販売）があります。社内販売のほか、カタログ、チラシ、ポスターなど紙媒体での販売促進が主流でしたが、サービスの認知度や利便性が低いといった課題をお持ちだった丸の内よろず様は、サービスの訴求とお客様満足度を高めるために、お客様との新しいコミュニケーション手段をお考えでした。

企業側の一方的な情報発信ではなく、常にお客様の声に耳を傾けることが不可欠と考えられた丸の内よろず様は、課題解決に当たって、「自社のポジショニングを再確認する」、「お客様の価値を再定義する」、「お客様本意を軸に、One&Onlyのサービスを実現する」と3つの基本方針を策定されました。そこで、トランスコスモスは、既存サービスをリニューアルするとともに、連携したECサイトの新規立ち上げなど、トータルな販売促進サポートをご提案しました。

### 既存サービスと連携した ECサイト構築

トランスコスモスは、まず煩雑であった数十ページのカタログの改訂を行いました。商品の写真を掲載したり、カテゴリごとに分類することで、直感的にわかりやすく検索しやすい仕様に変更。どのくらいお得かの情報を表記して購買意欲を喚起するなどの工夫で、売上が3ヵ月で30%向上しました。

次に、テストマーケティングの結果を基に、商品

やサービスを取捨選択しお客様の生の声を吸い上げ、ECサイトのシステム開発に活用しました。丸の内よろず様と幾度となく議論を重ね、アイデアを共有して二人三脚でプロジェクトを進めることで、丸の内よろず様が策定した三つの基本方針に即したECサイトを実現しました。

また立ち上げ後も、ECサイトの運用担当者を丸の内よろず様に常駐させることで、アプリケーションの設定から受発注業務システムとの連携といったハード面と日々のお客様の利用状況に応じた課題といったソフト面までリアルタイムに共有。迅速な課題対応や効率的で安定したECサイト運用を実現しています。

### 声を活用した運用で お客様満足度向上

リリース後、紙媒体を利用していたお客様をECサイトへスムーズに誘導できました。また30%を占める優良層に向けた新規情報共有コンテンツを立ち上げお客様との交流の場を提供。サービスの拡充や利便性の向上により「使いやすい通販サービス」としてリピーターが急増し、既存のお客様満足度も向上。幅広くサービスが認知されるようになり、新規顧客獲得数は大幅に増えるなど、新規開拓にも効果を出しています。

今後も丸の内よろず様は、お客様の声に素早く対応し、サービス品質の向上を図るとともにラインナップの拡大を目指されています。

トランスコスモスは今後も、丸の内よろず様の会員制ECサイトがお客様に支持され続けるために、いち早く最新情報をご提供し、最先端の技術とソリューションで、丸の内よろず様の先進的な取り組みをサポートしてまいります。

### 丸の内よろず様 提供サービス

