



トランスコスモスは、フィリップス・ジャパン様に楽天市場公式オンラインストアの運用をワンストップでサービス提供しました。カスタマーサポート、フルフィルメントに加え、トランスコスモスが仕入れ・販売事業者となることで、フィリップス・ジャパン様のEC担当者を煩雑なオペレーション業務から解放。EC担当者が販売促進に注力することで、売り上げを約2倍に拡大させました。

<p>課題</p>	<p>フィリップス楽天市場公式オンラインストアの運用体制の確立 - EC担当者を煩雑なオペレーション業務から解放し販売促進などの企画業務に注力させ、売り上げを拡大したい</p>
<p>サービス</p>	<p>グローバルECワンストップサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 楽天公式オンラインストアのワンストップ運用 ■ カスタマーサポート、フルフィルメントに加え、トランスコスモスが仕入れ・販売事業者となり、煩雑なECオペレーション業務をワンストップで運用
<p>成果</p>	<p>トランスコスモスのワンストップでの運用で、EC担当者は煩雑なオペレーション業務から解放され、販売促進などの企画業務に注力。売り上げを拡大させることができた</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ EC担当者の発注処理やデータ処理作業が大幅削減（月平均800時間→10時間） ■ 施策実施リードタイムの短縮化に加え、定期販売やセット販売など、多様な企画を展開し、売り上げを約2倍に拡大させた

No.1ヘルステックカンパニーに挑戦する当社にとって、ECによるダイレクトセールスビジネスはブランディングの観点からも大変重要なポイントでした。弊社のEC担当とトランスコスモス担当が密に連携しているため、お客様からのさまざまなお問い合わせやご要望、さらに、販売施策の内容に応じて、フロントからバックエンドの業務を臨機応変に対応していただけることはワンストップ運用最大のメリットだと思います。お客様の声からフロント側でECサイトに反映することができるのもサービス連携できているからこそですね。私たちが目指すD2C事業をワンストップで網羅できるトランスコスモスとのパートナーシップなくしては、この成功はなかったと思います。これからも引き続きよろしくお願いたします。



デジタルアクティベーション
マネージャー
喜多 ひとみ 様

楽天市場公式オンラインストアに ダイレクトセールスへの展開 — ECの煩雑なオペレーション業務が課題

これまで125年以上の長きにわたり、人々の健康の向上にテクノロジーで貢献し、ヘルステック分野のリーディングカンパニーとして業界をリードする株式会社フィリップス・ジャパン(以下、フィリップス・ジャパン様)。ブランド価値の向上に加え、タイムリーに商品をお届けしたい、そして、ユーザーからのダイレクトなフィードバックを分析し活用していきたいといった考えから、シェーバーや電動歯ブラシ、キッチン家電など自社製品のEC活用を積極的に促進されていました。そのひとつが、ダイレクトに販売可能なフィリップス楽天市場公式オンラインストアです。

しかし、フィリップス・ジャパン様の販売モデルは、これまでBtoB取引が主体であったことから、消費者へダイレクトに販売するBtoCのスキームが無かったため、会計処理に膨大な時間を要していました。

さらに、オンラインストアの販促企画やサイト制作、商品手配などのフロント業務とお客様対応や会計処理などのバックエンドバックオフィス業務における一連の煩雑なオペレーションをフィリップス・ジャパン様のEC担当者がすべて担っていました。こうした業務にかかる作業負担が大きく、集客施策やキャンペーン企画に専念する時間が確保できないことが課題となっていました。

トランスコスモスのECワンストップサービスで フィリップス・ジャパン様のEC担当者を 煩雑なオペレーション業務から解放

このようなフィリップス・ジャパン様のお悩みにお応えすべく、トランスコスモスは、楽天市場公式オンラインストアのフロントからバックエンドにおけるワンストップサービスをご提案しました。

まず、楽天販売におけるフロント運用の役割分担と業務フローを構築。トランスコスモスが商品の仕入れを行いつつ、サイトの設定からデザイン・制作を行い、フィリップス・ジャパン様は、売り出したい商品の選定や売り方・戦略の見直し、商品手配に注力いただきました。商品掲載頻度が向上し、商品数は倍になりました。

次に、トランスコスモスのECワンストップセンター北柏にオーダー

マネジメント業務を担う事務局を設置し、ピッキングから梱包・出荷などをコントロールするフルフィルメント体制を構築。さらに、MCMセンター沖縄にカスタマーサポート体制を構築し、バックエンドの運用体制を整えました。

また、受注ステータスと在庫をリアルタイムに一元管理できるよう、トランスコスモスの統合型ECプラットフォーム「transcosmos eCommerce HUB」と楽天市場の店舗運営システム「RMS」をシステム連携させ、業務効率化を図りました。

トランスコスモスが楽天公式オンラインストアをワンストップ運用することで、フィリップス・ジャパン様のEC担当者のオペレーション業務は軽減され、特に会計処理作業は月平均800時間から10時間に大幅削減されました。

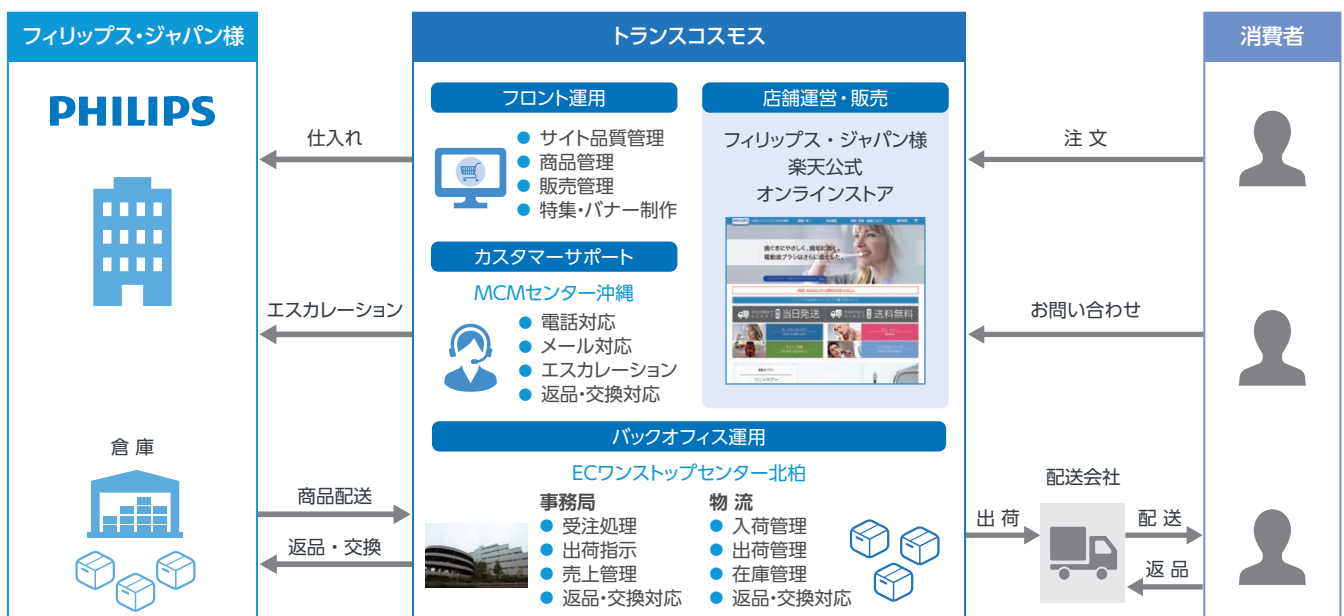
EC担当者は販売促進に注力でき 売り上げを約2倍に拡大

煩雑なオペレーション業務から解放されたEC担当者は、販売戦略に専念、購買状況や商品在庫状況を見ながら販促プランを打ち出すことが可能になりました。これにより、楽天販売におけるイベントとして、スーパーSALEに合わせた施策展開のほか、定期販売商品の企画や、社員販売など、計画的に販促活動が行えるようになりました。2019年6月の業務開始から現在まで、月平均の売り上げを約2倍に伸ばし、

フィリップス・ジャパン様は、No.1のヘルステックカンパニーへの挑戦を続け、お客様がより良い生活を送っていただける環境づくりの構築、デジタル技術によるヘルスケア革命の実現を目指されています。今後もトランスコスモスは、フィリップス・ジャパン様の変革に貢献するデジタルトランスフォーメーションパートナーとして、価値の高いサービスを提供してまいります。



フィリップス・ジャパン様 サービス提供図



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。

※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。