

有限会社スターキッズ

ブライダルやギフトなどパーソナルユースのデザイングッズから企業のノベルティまで、小ロットの注文に対応したWeb販売を展開する札幌市中央区の有限会社スターキッズ。以前はメールで受注や注文内容の確認作業などを行っていたが、スマートフォンの急激な普及で状況が一変。受注後に自動配信する「返信メール」が事前の設定により顧客に届かず、売上にも影響を与えていた。

メールが届かない時に使える シンプルな売上向上の技術

メールに依存しない顧客管理の必要性

同社の個人利用客は主にeコマースに不慣れな中年層以上で、Webショッピング初心者であることが少なくない。スマートフォンの普及につれて、顧客から寄せられたのが「返信メールが届かない」という声だった。中には、連絡がつかないためにキャンセルになるケースもあった。原因は、キャリア（携帯電話会社）側による事前の設定にあった。PCメールやドメインを含むメールを拒否設定となっていることから受注後の自動配信メールが、受信できないのだ。

では、他のショッピングサイトはどうか。調べてみると、メールでの問題は生じていなかった。なぜなら受注後の納期が非常に速く、返信を待たなくとも注文の翌日などごく短時間で商品が届くため、苦情が出ないのだ。しかし、顧客から送られてきた画像を時計にデザインするなど、名入れを含めて細かな注文に応じるスターキッズでは、デザイン確認などの作業は省けず、時間短縮には限度がある。

対策として松尾和明代表取締役は、メールに頼らずに受注でき、その後の確認作業もスムーズに行える「MYページ」を、札幌市のIT活用促進事業を活用して設けることにした。

MYページができて売上2割アップ

「弊社のWeb上からご注文いただいたら、同時にMYページができるようにしています」と松尾社長。全くメールを必要としないMYページができたことで、注文確認から画像送信、レイアウト確認、問い合わせ、発送情報のすべてが顧客一人ひとりの個人ページで行えることとなった。また、スマホで撮影した大容量の画像が送られてくることも多いため、画像の管理についてもクラウド上に管理することとした。

売上は、MYページを作っていなかった前年と比べて2割アップ。リピーターへの効果も大きく、履歴が残ることが「次」の購買動機につながっていると分析する。さらに、初心者の取り込みは3割以上もアップ。スマホやタブレットを利用する40～60代に使い勝手のいいMYページが構築できたと自負しており、今後も使い勝手についてはベンダーの齊藤ネットワークシステムと共に、日進月歩のブラッシュアップを図っていく。



使い勝手のいいMYページ



顧客から送られてきた画像を用いて、時計をデザイン。木枠は北海道産の木を使い、家具職人の技術で制作

対面販売のような Webサイトに 一歩近づきました

代表取締役 松尾 和明



e-shopで自社サイトをつくる際、「実店舗で接客する対面販売のようなWebサイトをつくりたい」という夢を持ちました。MYページができたことで、お客様との間に「オリジナル商品と一緒に作る」という接点が見いだせています。目指すWebサイトに向かって、また一歩前進できたと実感しています。

使い勝手の バージョンアップが すでに進行中です

齊藤ネットワークシステム
齊藤 友紀雄



スピードが速く、クラウド上で非常に有効な新しいWebサービスの導入をすでに決めています。これにより不要になる機器が出るなど合理化が図れ、使い勝手もよくなります。総合的な観点から維持コストの負担を軽減することも、システム構築では重要だと考えています。

〈会社情報〉

有限会社スターキッズ
●所在地／札幌市中央区南21条西9丁目
1-35-1F
●TEL／011-211-8335
●FAX／011-211-8334
●代表者／代表取締役 松尾 和明
●設立／平成11年3月
●従業員／3名
●URL／<https://www.starkids.co.jp/>