

紹介客を増やして 優良顧客とだけビジネスをする 「ゆとりビジネス」実現方法

ECたすけは
1人起業と1人運営の応援と、
紹介とクチコミの“ちから”だけで
世界中の人に永く愛され続けられる
ビジネスのための新しい形を
提案します



有限会社ワークプラス
代表取締役

井田タツ哉



ECたすけ

2001年

当時弊社で行っていた印刷業のクライアントが
ネット通販を開始するのに伴い、
ワークプラスはネット通販の発送代行の業務をスタートしました。

当時はネット通販が「ハレ」のものだったということもあり、
「ワクワク感」を演出した梱包が好評を得て、
弊社のクライアントのショップはファンを増やすことができました。



しかし、ネット通販が非日常から日常の体験へと変わり、
ネットショップが乱立し、価格競争や販促テクニックの競争を余儀なくされたことで、
かなり小規模に展開してる弊社のクライアントはどこも、やることは多いが、
利益率が少ないという悪循環に悩まされているようでした。
ただ、弊社にできることと言えばクライアントの要望に沿った作業を丁寧に行うだけ、
何か弊社で少しでもやれることはないか、
もう少しゆったりと仕事をしてもらえないかと考えていました。

そんな中、私は「日本の老舗」に興味があったこともあり、
ある「老舗の研究会」に出席するようになりました。
そこで老舗の「考え方」「教え」を勉強していくうちに、
日本の商売の原点は本来ここにあるのではないかと思いました。



江戸時代の商人は火事があったら真っ先に顧客台帳を持って逃げたというのは有名な話。

コツコツと優良な顧客を集め、密にコミュニケーションをとり、
熱い信念を持って、お客様に伝えていけば、少々時間はかかりますが、
きっと最高のお客様があなたのお店を誰かに紹介してくれるはずです。

「うちは昔から代々ここを使ってるんだよ」
「何でもわかってくれているんだよ」
と言ってもらえるような商売を目指していきませんか？

顧

客数を増やすポイントは、リピート率より「紹介率」です。

弊社調査によると、年間購入者の約6割をリピーターが占める物販系の通販の場合でも、紹介や口コミをしてくれたと思われる割合はわずか2割、残りの8割のリピーターにはまだ誰も紹介してもらえていないということになります。

もしその8割のリピーターに新たに顧客を紹介してもらえれば、紹介が紹介を生みさらに顧客は増えていきます。

また、「紹介客」の客単価は通常よりも約3割高いという調査結果もあることから、毎日新規客を増やすための施策に頭を悩ませなくても、顧客単価アップのためのセールやキャンペーンに依存しなくても、優良顧客とだけの「ゆとりのビジネス」も夢ではありません。

「紹介」を増やすためにやるべきことは3つだけ。

1、顧客データベースの高度化

顧客との密なコミュニケーションによる、生きた情報の収集。
そして、キーパーソンを知り、より深くつながる。

2、極限までのパーソナルな対応

物販通販であれば、実店舗並みまたはそれ以上の顧客対応力。
サービス業であれば、顧客一人一人にあった提案力。

3、顧客を幸せにするサービスの提供

一番大事なのは、顧客に「与え続ける」こと。
顧客が幸せに感じるサービスを与え続けられれば、いつかは帰ってきます。

ECたすけ ネット通販向け運営代行

毎日の作業やスペースの大幅な効率化に加え、固定客獲得も。ECの配送業務にお困りの方、ステップアップを考えてる方に受注管理、顧客管理から発送までをまるごと代行します。



サービス内容

●商品保管

商品1個から保管が可能、**在庫管理から解放**されます。

●受注管理

受注確認から発送完了の連絡まで**全てワンストップ**でまるごと代行します。

- ・受注確認（カート・メール・FAX）
お客様からの注文を一つ一つ確認し、入力不備などの場合お客様にメールで確認。
- ・決済確認
クレジットなどの与信結果確認（銀行振込は要相談）
- ・各種メール対応
フォローメール、お客様からのメールでの注文変更等の対応

- * 決済機能完備のカートへのログイン対応になります（3店舗まで）
- * 原則週6日（月曜日～土曜日）対応、12時締切。
- * 午前10時締め切りの場合は10%割引、14時締切は10%増しになります。
- * 個別による発送完了メール対応は別途オプションになります。
- * 貴社で受注データを作成する形も対応いたします。



●梱包

紹介客を増やしリピート客を獲得するための、**感動と期待の梱包**をご提案します。

●発送

発送数が少なくても、大手配送会社の**大口割引運賃**が常時適用されます。

●Amazon FBA納品代行（別途見積り）

amazonFBAへの納品設定とamazonの倉庫への商品納入を行います。

●顧客データベース管理（別途見積り）

データの収集からDBの更新、各種統計作成、ご希望でDM発送も行います。



記憶に残る体験を提供して、ファンを増やし「紹介」につなげる。
「パーソナル対応」を強みとするワークプラスならではのサービス。

オプションサービス

■サンキュー・メッセージサービス

ダンボール箱に直接手書きで遊び心あふれるメッセージや、
定形のサンキューメールや発送完了メールではなく、一人ひとり内容の違うパーソナルメールを配信します。

■感動ラッピング

20種類以上のラッピングバリエーションとカード類をご用意。
高い付加価値により、他社との差別化が図れます。

■パーソナルオンデマンド印刷

挨拶状などの印刷物はもちろん、商品に同梱するニュースレターなど、お客様一人ひとり内容を変えて
作製するバリエアブル印刷により究極のパーソナル対応ができます。

ECたすけ ネット通販向け運営代行

毎日の作業やスペースの大幅な効率化に加え、固定客獲得も。ECの配送業務にお困りの方、ステップアップを考えてる方に受注管理、顧客管理から発送までをまるごと代行します。



費用

●商品保管

3,300円 (税別) / 1ラック使用 (1200×400×1800) ~

●受注対応

18,000円 (税別) / ~100件/月間 ~

*週6日発送 12時締切

*締め時間の早い割引プランもあります

●梱包作業費

190円~

*内訳：基本料180円+3ピッキングまで10円

●配送費用

490円/全国一律 (税別) ~

*DM便なども、もちろん可能です。

*詳細な見積もりについては、販売商品、保管量などをヒアリングさせていただいたうえで改めて作成させていただきます。

*上記のほかにかかる費用としましては、ダンボールなどの梱包材、挨拶状や納品書などの印刷代などがございます。

*配送費用については変動する場合があります。

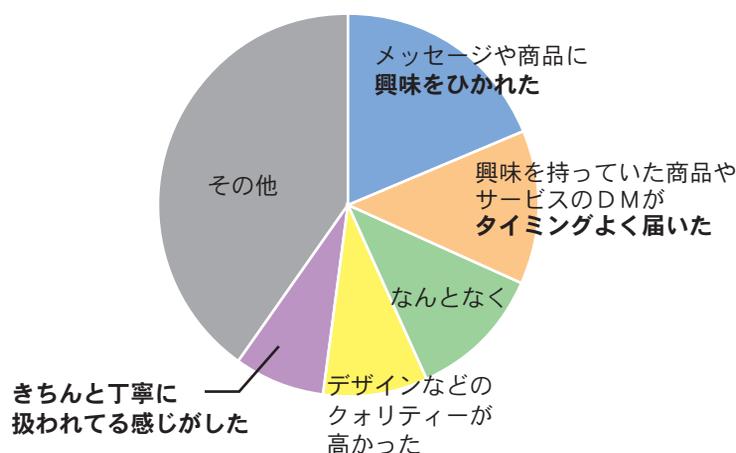
今

や電子メールを使ったメールマーケティングに押されぎみのダイレクトメールですが、「一般社団法人 日本ダイレクトメール協会」による実態調査によると、**開封率**の点で電子メールの約20%程度に対しダイレクトメールは**60%**以上と高開読率であることが分かりました。また**反応率**でも、電子メールが3%程度に対し、ダイレクトメールは約**20%**と高く、また、意外にも**20代の若年層**での**反応率**が一番高いという結果でした。開封・開読理由としては「メッセージ内容やオファー内容」「ちょうど良いタイミング」と共に、男女20代では「デザインクオリティー」「Eメールと異なる郵便物が珍しい」「きちんと丁寧に扱われている」「新鮮な感じがした」「Eメールより読み応がある」なども挙げられており、**若年層にもかなり好印象**を持たれています。

こうしたダイレクトメールが見直されてきた背景には、QRコードでWEBに誘導するなどのクロスメディア戦略もありますが、より顧客が**パーソナルな対応**と大事に思われているという感動と魅力を感じていることの表れなのではないでしょうか。

コストや手間を考えると、二の足を踏んでしまう紙媒体でのダイレクトメールですが、顧客と長く密なコミュニケーションにより、客単価やLTV（生涯顧客価値＝一人の顧客が取引期間を通じて企業にもたらす利益）のアップはもちろん、ファンの獲得、そこからの紹介の連鎖が生まれることで、セールやキャンペーンなどに依存しない、利益率の高い「ゆとりビジネス」が可能になります。

DMの開封・開読理由



調査対象：20代～50代の男女
出典：一般社団法人日本ダイレクトメール協会
「DMメディア実態調査2017」

お便りたすけ 顧客とのコミュニケーション代行サービス

お客様と最高のタイミングに
一人一人パーソナルに
メールや郵便物でコミュニケーションを代行します

宿泊業、理・美容
物販、各種教室、医療系
あらゆるサービス業に。

忙しいのに利益が出ない。嫌な客でも笑顔で接している。
スタッフの給料の為にだけ仕事をする。
そんな疲弊した状況から抜け出すためには
顧客とのリレーションシップが重要な鍵になります。

■ お便りたすけとは

商品やサービスを購入してもらうためには、大変な労力が必要です。
ただ、購入してもらうことがゴールではありません。
あなたの提供するサービスや商品で体験してもらいたい世界に顧客を導くことが最終目標なのです。
そして、その最終目標にたどりついた時顧客は、あなたのビジネスの熱狂的なファンになるのです。

しかし、顧客は自らその世界にたどり着くことはできません。
顧客の手をとり導いていくことが必要なのです。
そのためには、顧客のサービスや商品の購入の瞬間から段階的にコミュニケーションをとり続けることが重要です。ただ、毎日のルーティンとなると、人、時間、コンテンツなどの点で大変な作業になってしまいます。

そこで「お便りたすけ」は御社に代わって、お客様とコミュニケーションを行うことで、
御社の未来のファンを御社の提案する世界へ導くお手伝いをさせていただきます。

■ どんなサービス？

大きく分けて、顧客との3つの接点ではがき又はメールを用いてアプローチします。
顧客をファンへ導くだけでなく、潜在意識を刺激して、購買意欲を刺激することでリピート購入にも結び付けます。また、先手を打った提案で顧客のストレスを軽減したり、時にはサプライズのプレゼントなどで顧客の感情を刺激します。

徹底したリサーチと完璧なパーソナライズ
顧客の嗜好、ライフスタイル、行動などをSNSやアンケートを用いて生の情報を徹底リサーチ、
更新。共有するデータベースに御社で得た生の情報も随時アップしていただきます。
(メールやチャットなどで情報をお送りいただければ、弊社で更新することも可能です)

リサーチした情報から顧客インサイトを引き出し、顧客一人一人完全パーソナル化したコンテンツを届けます。

料金プラン

	～100件対応	～200件対応	～300件対応
基本料(税別)/月	5,000円		
作業費(税別)/月	45,000円	78,000円	99,000円

- *～50件/月から、300件以上も、もちろん対応可能です。
- *郵便送料、冊子等の印刷物は別途請求になります。
- *メールアドレスは御社専用アカウントを用意いたします。
- *単体でのサービスなど、上記以外のプランでもご相談承ります。
- *英語、中国語での対応も別途ご相談承ります。

「お便りたすけ」は厳重なセキュリティーの元、個人情報の取り扱いについて責任を持って
管理させていただいたうえでサービスを提供させていただきます。

新たなスタッフも

新たな時間も

新たなソフトも

必要ありません。

「ECたすけ」は全力で
「1人運営」と「紹介力」を
サポートします。