

## 【CRM年鑑2009】よりケーススタディのダイジェスト版をご紹介します！ 生産者との連携により、“感動食品専門スーパー”を展開 ～ オイシックス株式会社 ～

企業の固定客づくりを促進するCRMは、昨今の顧客中心の市場で生き延びるために、また、世界的な不況を乗り切るためのカギとして注目を集めています。CRMはマーケティングの費用対効果を高めるためのみならず、顧客との信頼関係の中から革新へのヒントを得る手がかりとして、またメーカー・小売・顧客の共栄関係を構築する上でも、必ず貴社の発展に寄与するものと確信しております。

此度は(株)アイ・エム・プレスより現在販売中の【CRM年鑑2009】より厳選したケーススタディのダイジェスト版をご紹介します。本書にはCRM先進企業40社の実態が、具体的にレポートされています。ぜひ本書をご購読いただき、貴社の“CRM力”向上にお役立てください。



仕様： A4ハードカバー、モノクロ、318ページ  
発行： 2009年3月30日  
定価： 38,000円 (税込み / 送料無料)  
企画・編集・発行： (株)アイ・エム・プレス  
本書のご案内： <http://www.im-press.jp/books/crm09.html>

### < オイシックス株式会社 >

2000年6月設立のオイシックス(株)では、「お好きな時にお好きな量だけ、お客様の生活に合わせてご注文いただくスタイル」「入会金・年会費が一切無料」「土・日も含め、お届けする日時の指定が可能」という方針の下、利便性に欠ける部分があった従来の健康食材宅配サービスとは一線を画したサービスを提供し、好評を博している。2008年3月期の売上高は前年比30.7%増の47億2,100万円。2009年3月期でも、不況下にもかかわらず、前期を大幅に上回る60億円以上の売り上げを実現する見込みだ。

### CRMへの取り組みの背景 ～ リピートオーダーの獲得が事業の成否を左右 ～

同社のインターネット通信販売事業では、Web上を中心にさまざまな経路でサービスを紹介。サービスに興味を持った人々がサイトにアクセスし、初回限定で全国送料無料の「おためしセット」などを購入、気に入った顧客が継続利用を行うというカタチが一般的だ。最近では、「食の安全」に関するニュースが数多く報道されたことなどにより、一般生活者の「食」への関心が高まり、自ら検索して同社サイトに辿り着く人々も増加している。しかし、新規顧客の獲得には一定のコストが掛かっており、かつ、比較的低単価である「食品」を取り扱っていることから、リピートオーダーの獲得が事業の成否を左右するのは確かだ。

同社でもそのような認識から、リピートオーダーの獲得に注力しており、さまざまなCRM施策を講じている状況である。

## CRM施策の現況 ～定期宅配サービス「おいしくすくらぶ」～

同社のインターネット通信販売事業における最大のCRM施策としては、定期宅配サービス「おいしくすくらぶ」が挙げられる。

「おいしくすくらぶ」には、1人暮らし～カップル向けの「お手軽コース」、3人以上の家族向けの「ファミリーコース」、妊娠が判明した“プレママ”向けの「ママ&ベビーコース」が用意されており、いずれかのコースを選択して申し込むと毎週宅配便で、それぞれのコースのコンセプトに沿って選択され、組み合わせられた商品が配達される。配達曜日・時間帯は申し込み時に選択するかたちであるが、毎回都合に合わせて変更することも可能。また、提示される“お届け予定”商品を自由に中止、変更、追加することもできる。さらに、配達予定日の3日前の朝までは、都合によってその週の配達そのものをキャンセルすることも可能だ。

入会金、年会費などは一切無料で退会も自由。「送料割引（注文金額により最大無料）」「産直・ギフト商品がいつでも5%OFF」「購入金額の1%相当のポイントを提供」（100ポイントごとに100円分の利用が可能）などの特典が用意されている。さらに、毎週必要な商品を登録し、自動的にその商品が組み込まれる「Myセット」というサービスもある。

各コースの設定価格は、「お手軽コース」が3,300～4,000円、「ファミリーコース」が4,300～5,200円、妊娠が判明した“プレママ”向けの「ママ&ベビーコース」が2,500～3,500円。「お手軽コース」「ファミリーコース」については、初回～8回目の注文の間、主要商品の紹介も兼ねて、定番人気商品である「殿堂入り商品」3～4品が別料金で提案される。支払い方法については、自動引き落とし、コンビニ/郵便決済、クレジットカード決済、イーバンク決済、ジャパンネット銀行決済より選択することが可能であり、途中で変更することもできる。・・・（以下続く）

本ケーススタディのさらなる情報は以下のサイトへ！  
CRM 先進企業 40 社の実態が満載！  
「アイ・エム・プレス」 Web サイトはこちら！

<http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

### < 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-3-6 聖台ビル 5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957

URL：<http://www.im-press.jp/>

### < 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / 販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

