

INDEX

- 1 ■ ECサイトの顧客化とは：自分で作る・ホームページ
- 2 ■ 補色とかげおくり：色のふしぎ
- 静電気の季節、到来!!：季節のたより
- 今月のクイズ
- 編集後記

自分で作る・ホームページ

ECサイトの顧客化とは

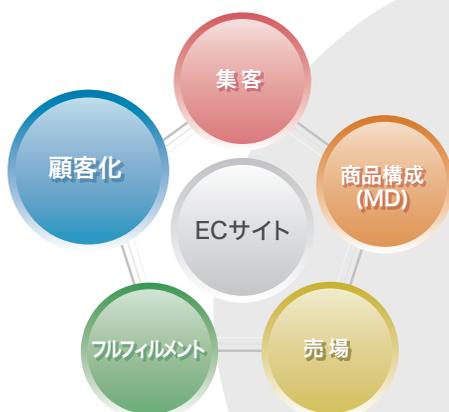


図1 ECサイトの五大要素

顧客維持の秘訣は、お客様に気に入られ、忘れられない努力!!

前号までにご説明したECサイトの五大要素(図1)。本シリーズもこれでラスト。今号は「顧客化」について考えてみたいと思います。

何故、ECサイトで顧客化(顧客維持)なのか? 新規に顧客を獲得するための営業コストに比べ、既存客の定着化を図るコストの方が低く済むとされています。頑張ってお客様を獲得しても、次から次へとお客様が離れていってしまうようでは営業の努力は報われませんね。また、一般的には顧客歴が長いほど購入単価が上がると言われますから、顧客数の維持だけでなく企業に取ってのVIPを育てる事に繋がります。

顧客化の重要さはECサイト特有のものではありません。リアル販売においてもその重要性は当然と認識されていると思います。ただし、ECサイトならではの手法がありますので、リアル販売における手法と組み合わせて活用して頂くのがベターであると思います。

図3をご覧ください。新規顧客を月間100件獲得できるECサイトに顧客維持の手法を適用し、仮に図2のリポート率で計算したら購入数がどのようになるかを表したものです。今回はリピートの購入数に注目したいので、新規顧客獲得数は毎年一定であると仮定しています。

	初年度	二年目	三年目	四年目	五年目
リピート率	60%	65%	70%	75%	80%

図2 顧客歴に対するリピート率の例
(一般的に、固定客の満足度が高いショップでは顧客歴が長くなるほどリピート率が上昇していく。)



年数	年毎の購入数	新規獲得数	初年度	二年目	三年目	四年目	五年目
初年度	1,200	1,200	1,200	720	468	328	246
二年目	1,200	—	—	1,200	720	468	328
三年目	1,200	—	—	—	1,200	720	468
四年目	1,200	—	—	—	—	1,200	720
五年目	1,200	—	—	—	—	—	1,200
購入数合計			1,200	1,920	2,388	2,716	2,962

図3 月間100件の新規獲得ができるECサイトに図2の効果が出る顧客維持対策を施すと...3年目には新規獲得力が向上しなかったとしても倍近くの購入が期待できる!

現実的なリピート率については取り扱う商品に応じて様々であると思いますが、リピート率を上げる努力が結果として返ってくる事がご理解頂けると思います。



代表的なECサイト特有の顧客化(顧客維持)の手法として、右記が挙げられます。

- ✓ **ECサイトでのポイントプログラム**
会社独自のポイント制度の他、“ネットマイル”のような共通ポイントサービスも利用できます。
- ✓ **丸得情報のメール配信**
頻度、内容、PC向け/携帯向けなど、顧客層に応じて好まれる配信を行う必要があります。
- ✓ **会員優待セール**
- ✓ **マイページの設置**
会員にお気に入りアイテムリストや購入履歴などの便利機能を活用してもらうことで定着を図ります。
- ✓ **ソーシャルメディアの活用**
SNS、CGM、ブログなどにより顧客とのコミュニケーションを通じて定着を図ります。

補色とかげおくり

ちいちゃんのかげおくり、というお話をご存知でしょうか。とても悲しい、戦争の犠牲となった小さな女の子のお話なのですが、話の中で、かげおくりという遊びをしているシーンがあります。よく晴れた日に自分の影を10数える間見つめてから空を見上げると、白い影となって空に浮かび上がる、という遊びです。

これは色の世界では、「補色残像現象」という名がついています。ある一定のものを見続けていると、その色の補色にあたる色が残像として残り、まるでその色が見えているかのような状態になってしまうという現象です。

「補色」というのは色の円、色相環でいう所の対となる色のことです。たとえば12色相環でいうと、赤は緑、黄色は紫、青は橙がそれにあたります。

冒頭のかげおくりで見ていたのは影、つまりは黒なのですが、黒は明度しか持たない無彩色なので、対となる白が補色となった、ということになります。

参考見聞：ちいちゃんのかげおくり あまみきこ 作

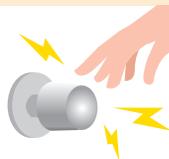
季節のたより

静電気の季節、到来!!

日に日に気温が下がり、いよいよ冬の到来です。冬と言えば、あのイヤ〜な静電気の季節でもあります。ドアのノブや、人に触る時、パチツとなるアレ。とても痛くて、何を触るのにも臆病になってしまいますよね。

さて皆さん、どうして冬になると静電気が起こるか知っていますか？実は静電気、気温と湿度が低いと発生しやすいそう。水は電気を通すため、空気中の水分は電気の逃げ道となるわけですが、冬は空気が乾燥しているために電気の逃げ道がなくなり、静電気としてじっとしているらしいのです。

そのため、乾燥している冬は、静電気の発生率が高くなるとのこと。



今月のクイズ

次の◆の中を埋めてください。

ECサイトの顧客化。顧客維持の秘訣とは?!
「お客様に気に入られ、◆◆◆◆ない努力!!」

本誌内のどこかにヒントがあるよ!



Rel-ish ★ セレクト プレゼント

クイズに答えてプレゼントをGET!

お料理任せてぴょん!
うさぎのソルトミル

2名

会社名：chef' n(シェフン)
商品名：ミニソルトボール

■応募方法

ハガキ、FAX、メールからは、お名前・会社名・郵便番号・住所・電話番号とクイズの答えをご記入の上、下記宛先へご応募下さい。
宛先：〒194-0013 東京都町田市原町田二丁目2番1号
ライオンズマンション町田第6-402
FAX：042-705-9766 Mail：present@rel-ish.co.jp
応募フォームにてご応募される方は
<http://www.rel-ish.co.jp/present/>へ。
締切：2008年11月30日

※ 厳正な抽選の上、当選は発送をもってかえさせていただきます

携帯は、こちらから <http://www.rel-ish.co.jp/present-k/> ▲

前号のクイズの答えは「ワンストップ」でした。本号のクイズの答えは次号発表!



編集・発行：レリッシュ株式会社 **Rel-ish**

〒194-0013 東京都町田市原町田二丁目2番1号
ライオンズマンション町田第6-402号室

0120-212367

受付時間：平日AM8:30～PM16:30

<http://www.rel-ish.co.jp/>

《所属団体》

- ・町田商工会議所 - 第八期サービス業部会 幹事
- ・NPO法人ソフトウェア振興会 - 2008年度 理事 / 研修委員会 副委員長
- ・社団法人町田青年会議所 - 2008年度 広報渉外委員会 副委員長
- ・社団法人日本青年会議所 関東地区 東京ブロック協議会
人間力開発グループ アカデミー研修委員会 - 委員
- ・社団法人町田法人会 - 青年部会 研修委員会 幹事

編集後記

制作スタッフ
からの一言です!

- ヒゲッチ > 町田市産業祭、たくさんのご来場ありがとうございました! お得意様にもわざわざ足をお運び頂いてスタッフ一同大感激でした!!
- ベベ > それはさりげなくしかし確実に私に探して来いって言ってますかioriさん! まだ今年は2つしか見つけてないよ蛙カレンダー!
- iori > カレンダーも残すところあと2枚に。来年もカエルのカレンダーにして机の上をカエルの園にしたいと思います。
- MoEgi > 急に寒くなりだして、着る服に戸惑ってます。まだ半そでが・・・早く衣替えしなければ!
- うにゃ > 通勤路の某アウトレットモール。ハロウィン一色! だったのがあつという間にクリスマスバージョンに! きれいだなあ!!
- ヨッシー > 鍋の季節になりました。我が家では既にしゃぶしゃぶ、ちゃんこ、キムチ鍋、すき焼きを開催済み。次は何の鍋にしようかな?

レリッシュのスタッフブログほぼ毎日更新中!
http://www.rel-ish.co.jp/staff_blog/

