

特集 ECサイト活用術

逆風を追風にかえる！ ～新規顧客づくりへの挑戦～



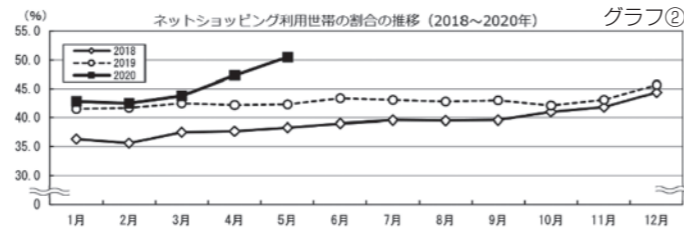
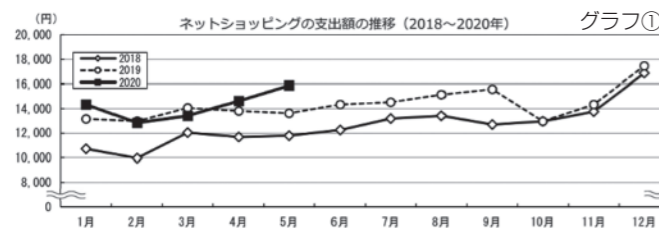
✓「巣ごもり消費」でECサイト利用者が急増！！

コロナ禍で私たちの生活は大きく変わり、with コロナという新しい時代に突入しようとしています。緊急事態宣言の発出により外出自粛要請がされたことで、休校や在宅勤務により自宅で過ごす時間が増えテイクアウトやデリバリーが話題となりました。

そのような中で注目を集めたのがECサイトです。「巣ごもり消費」と言われるように人と人の対面サービスを避けつつも日用品や食料品を手軽に購入する手段として利用者が急増しました。

総務省の調査*によると、今年5月のネットショッピング支出額は対前年比16.5%の増加。主力の食料品（対前年比81.5%）が増加した他、家電（同135.1%）や家具（同148.5%）も大幅に増加しました。[グラフ①]

また、利用世帯の割合は50.5%となり対前年比8.2ポイント上昇。直近3年間で初めて50%を超えました。[グラフ②]



※出典：総務省「家計消費状況調査（2020年5月分）」

✓ 会員企業の皆様の取り組み事例

(有)ワインセラウメムラ



自社の通販サイトを含む5つのサイトを運営し、売上の8割がECサイトです。お客様の顔が見えないからこそ丁寧な対応と品質管理を特に気を付けています。また、新商品紹介やキャンペーン情報をお届けするメールマガジンを毎日配信して、リピーターへの販売促進に努めています。(写真は取締役の梅村 友歩氏)

代表取締役：梅村 國男氏
 所 材木町 2-6 ☎ 22-0263
 営 午前9時～午後7時 休 毎週日曜日、月曜日(不定期)



稲垣腸詰店



手土産や贈り物として受け取られた遠方の方が自社の通販サイトを利用して購入されるケースが多いです。また、購入された方のクチコミで新規顧客獲得にもつながっています。商品ラインアップの充実を図るべく今回、持続化補助金申請にも挑戦しました。

代表：稲垣 雄三氏
 所 岡町字恵源前 58-1 ☎ 54-4342
 営 午前10時～午後7時 休 毎週日曜日



松尾産業運輸(株)

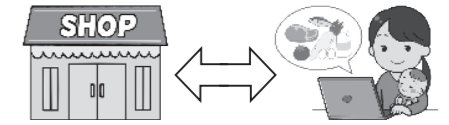


ECサイトの市場規模拡大に注目して2019年よりEC専門出荷代行サポートサービスを開始しました。商品の入荷～在庫管理・ピッキング・梱包～出荷までの発送業務を代行して、今まで発送業務にかかっていた人件費や時間を軽減します。今後、利用が増えることに期待しています。

代表取締役社長：牧野 靖氏
 所 赤浜町字坂ノ口 31-1 ☎ 52-6549



✓ 「リアル店舗」と「ECサイト」の違いは？



	リアル店舗	ECサイト
初期費用	店舗の改装費や家賃、設備投資などある程度まとまった資金が必要。	ホームページ制作費・サイト出店料などは必要だがリアル店舗費用よりコストを抑えることができる。
ランニングコスト	家賃・光熱費・店舗維持・運営費など	ドメイン・サーバー使用料など
集客	営業時間、アクセス・立地条件に左右される。遠方からの来店が難しい。	インターネット環境があれば、24時間365日いつでも世界中のどこからでも商品を選ぶことができる。
集客方法	新聞・雑誌などへの広告掲載、イベント企画、クチコミ ⇒対ヒトへの直接的なアプローチ	SEO対策、GoogleやYahoo!へ広告掲載 メールマガジン配信 ⇒SNSを活用した間接的な情報発信
接客方法	お客様と直接会話することができ、スムーズな接客、店や人へのファンづくりが可能。	メールや電話での問い合わせ対応が基本。タイムラグの発生や顔が見えないため不信感を招く恐れがある。
商品購入	試食・試着など商品を実際に手に取って選ぶことができるため、サイズや質感、重量、色などお客様自身が納得して購入することができる。	文字や写真、動画でのPRがメイン。購入後の「商品がイメージと違う」などのミスマッチに繋がる可能性あり。商品説明など分かりやすく細部まで記載する必要あり。
その他	店舗のブランドを確立することで差別化と固定客が狙える。	金額や送料、特典など他サイトとの比較が容易なため、ライバルが多い。

など…

✓ 挑戦するなら今！ ECサイト活用のポイントは？

ここまでお読みいただいた方の中には、「じゃあ、やってみようかな?」と思われた方がいらっしゃるかもしれませんが、

ECサイト活用で大切なことは「ただネット上に店を開設しただけでは売れない」ということです。サイト上に商品を掲載しているだけでは、同じ商品であれば、より安く販売している他サイトへ流れてしまいます。

スマートフォンの普及により、星の数ほどのウェブコンテンツが生まれては消えてを日々繰り返しています。この激戦地の中でも生き抜いているお店には特徴があります。それは「ファンがいる」ことです。

あなたのお店の強みや魅力は何ですか? その強み・魅力を武器に、このコロナという逆風を追い風にするためにECサイトに挑戦してみませんか?

✓ ECサイトのことなら岡崎商工会議所に相談ください！

本所では毎月開催の専門家相談(10ページ掲載)のほか、現在は「新型コロナウイルスに関する経営相談窓口」を設置中です。

ECサイト開設についてのご相談も承っておりますので、ご興味のある方は、一度ご相談ください。

また、中小企業診断士が常駐して、販売促進のために利用可能な補助金申請の相談窓口(9ページ掲載)も開設しておりますので、是非ご相談ください。



中小企業相談所
 所長 柴田 浩志