

# インターネット B t o C を利用したブランドイメージの向上および新しい販売チャンネルの確立

## 事業内容

婦人服、子供服、ラウンジウェア、メンズウェアの製造ならびに販売

### ■ I T 導入の目的、ねらい

近年の高速インターネット環境の普及により、ネットショッピングは一般の人にとってもより身近なものとして浸透してきた。また、小さな子供を持つ母親や、フルタイムで活躍するキャリア主婦が増えるにつれ、買い物に使う時間は節約したいという傾向が増えてきている。こうしたニーズに対応した販売方法をいかにして創出し、シェアを拡大するかも、将来を見据えた経営上の課題であった。そこで、新しい販売チャンネルを確立し、売上の増加を目的とした、インターネット上での商品販売、いわゆる B t o C 取引を行うことにした。

### ■ I T 導入の経緯

平成11年には、新しいビジネスモデルを構築することを目的として、すでに社内LAN、電子メールの環境を整備していたが、さらに取引の対象を、従来の企業から個人へと広げたいと考え、平成12年5月、楽天市場に出店したのを皮切りに、本格的に B t o C 取引を開始した。

楽天市場のショップは、主に20代後半から30代中心のOLや主婦層を対象とし、また、取扱価格帯を10,000円前後に設定している

ため、消費者にとって、手頃な価格であり、従来のカタログ販売のように気軽に注文できる。

### ■ I T の導入状況と費用

B t o C 用のホームページは現在、楽天市場やYahooショッピングなどのショッピングモールを利用している。システム投資は安価に収められるが、ベンダーから提供されるシステムは汎用のため、カスタマイズと運用に手間がかかり維持更新経費は高くつくものになった。また、集客のための費用（広告宣伝費）も当初目論見より多くかかる。



ネット販売の画面

### ■ I T 導入時の問題とその対応策

スタート当初はとにかく売れない。広告やプレゼント企画などでアクセス件数は増えるものの、商品注文まで至っていないという新たな課題が発生した。それには地道な固定

客作りが第一と考え、まずは手にとってもらいやすいお試し企画などを展開し、一度でもご購入頂いたお客様には、固定客化するために特典を付与した案内を電子メールで送るなど、継続的なコンタクトを取るようになっている。

また、新規のお客様を獲得するためにプレゼント企画も継続的に行っており、そうしたプロモーションのおかげで現在では3万5千人前後の顧客リストが出来上がっている。

しかし、これだけでは不十分だと考え、次の対応策として、現在東京都内の5店舗で、直営販売を行っている当社レディースブランド「グラスライン」をネット販売とリアルタイムにリンクすることを考えている。リアルショップとバーチャルショップを上手くリンクさせながら売上向上につなげていきたい。

#### ■ I T 活用の具体的効果

現在ホームページへのアクセス件数は、月20万件を超えることもあり、しかも増加傾向にあることから、広告宣伝効果は高まりつつある。仮に1冊数千円かかる販売用パンフレット作成費用と比較すれば、少ない費用で大きなPR効果があると考えている。

だが、ネットでの売上は、全売上の1%にも満たない状況であり、人件費を含めた経費をペイするための独立採算ラインまでにはまだ及んでいない。しかし、ますます普及するネットショッピングの流れに乗り、お客様に魅力ある商品をタイムリーに提供できる仕組みを確立できれば、採算ラインは十分超えることができると考えている。

現在は、売上の大きな柱に育っていないとしても、新しい販売チャンネルを開拓できた

ことは、今後の経営戦略を考える上、大きな意味がある。

#### ■ 今後の I T 関連計画

2次元CADはすでに利用しているが、今は3次元CADで、モデルが動くような技術もある。お客様がネット上でよりリアルでスムーズな買物体験ができるような仕組みを考えていきたい。

#### ■ 今後 I T を導入する企業へのアドバイス

- ✓電子メールを利用しないと、仕事が進まないような環境を経営者が意図的に持つていくことが必要である。
- ✓従業員の I T レベルアップのための環境作りには、十分な配慮が必要である。日常業務のレベルにおいて、完璧なマニュアルや研修の機会を、従業員に過度に与えすぎると、逆に会社に対する社員の甘えが発生し、I T 教育が遅延することになってしまう。

会社名	ヒロタ株式会社
業種	アパレル製品製造販売業
設立年月	昭和27年11月
資本金	2億7,000万円
従業員数	330人
所在地	岐阜市玉姓町3-25
本社のURL	<a href="http://www.alato.ne.jp/hirota/">http://www.alato.ne.jp/hirota/</a>
ネットショップ「Hot-Air.co.jp」のURL	<a href="http://www.rakuten.co.jp/hot-air">http://www.rakuten.co.jp/hot-air</a>