

～システムを利用した情報管理できめ細かい対応を実現し、リピーター率97%を達成～

企業情報

【代表者】代表取締役 木村 周一
 【住 所】与那原町東浜95-6
 【従業員】13名
 【業 種】健康食品、自然食品など販売
 【資本金】4,900万円

●沖縄県西原町において、健康・自然食品の通信販売を行う企業



仕事風景

■システム導入までの経緯

2005年、沖縄健康食品ブームもピークを過ぎ、経営の仕組みを大きく変える必要に迫られたため、主力事業を卸売業から通販事業へシフトし、ウコン・フコイダン・ノニなどの単品中心のECサイト活用による通信販売を実施。

■顧客対応履歴システムの導入

IT活用の特徴は、顧客の購入商品、購入頻度、販売価格など一般的に利用される情報でなく、「顧客対応履歴」をデータベース化することで、どのオペレーターが顧客対応しても、きめ細かい受け答えを可能とした。システムにおいては、CTIシステム活用によるOne To Oneマーケティングの推進やCRMシステムを活用した取引情報・顧客情報の分析、マスコミ広告・宣伝と費用対効果分析等、経営トップが率先して、IT化を推進し、顧客との継続的な関係を重視し、リピーター2,200人と97%のリピーター率を達成し、経常利益率も安定している。また、外部人材活用し製造メーカー、運送業者及び印刷業者との業務プロセスを再構築しITを活用した情報共有・連携を図ったことで、県内食品メーカーと連携したオンリーワン商品開発にもつながった。一方、社員全員が「健康・食育マスター」1級以上の取得、代表者自らもシニアマスターを取得するなど、食育による健康的なライフスタイルをECサイトで提案している。



真剣な眼差しで製品チェック



代表取締役の木村周一さん