

Before

CRM施策後は次に向け、迅速に効果検証を行う必要がある



情報分析・活用に時間がかかってしまう



CRMツールが単品リピート商材向けで
他商品にスポットが当たらない



取り扱い品目が多く製品情報が複雑、
カバーしきれない部分も

事例に学ぶ

AmiAmi

CASE 47 導入

顧客関係管理システム
actionlink

初期費用 + 月額 **40,000円**~

※メールやLINE、SMSの配信数、配信頻度やECプラットフォームなどによって変動します。

導入の決め手:

- ・ECサイト構築システムと連携できるため



株式会社ビーンズ

〒760-0066
高松市福岡町2-24-1
TEL: 087-813-0259
FAX: 087-813-0219
URL: <https://corp.beans1999.co.jp>

ホームページ



“働く女性に快適な足元を”コンセプトに公式オンラインストアAmiAmiや大手ECモールで婦人靴の小売販売を手がけています。

株式会社ビーンズではオリジナルブランドを含め約1000品目6万通りのレディースシューズを取り扱い、公式オンラインストアをはじめ大手ECモールに複数店舗を展開しています。

同社では数年前からCRMツールを導入し、お客さまの購入履歴や問い合わせ記録などの情報を一元管理。顧客一人ひとりに最適なアプローチを行うことにお客さまに寄り添ったお店づくりを目指しています。当初導入したツールは定期購入向けのツールで、同じ商品を再度、再々度と買ってもらうことをねらったもの。仕様上、購買傾向に合わせてクロスセル(関連商品やオススメ商品を追加で案内すること)が難しい状況でした。当時は当社の強みである「豊富なラインナップ」が活かしきれいかなかったように思います」と小野坂氏。

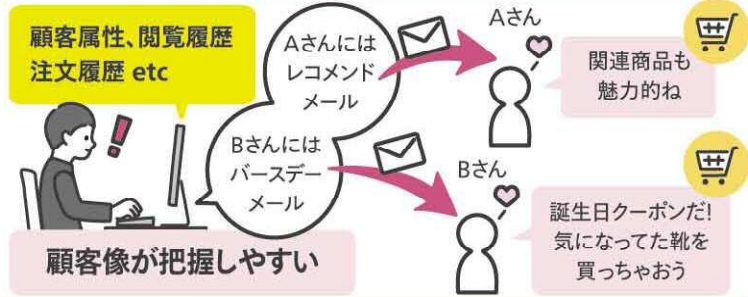
顧客関係管理システム **actionlink**株式会社ビーンズの
公式オンラインストア
「AmiAmi」はこちら！

リピート

- さまざまな業種でリピート売上が上がった「鉄板シナリオ」が使える
→ボタンひとつでメール配信の原稿作成可能に
- 散在するあらゆるデータを顧客軸で統合
- シナリオ配信後、効果検証が迅速に行える環境が整っている
→より深い分析を行うために分析軸を設定し、レポート作成もできる etc

CRMにかかる作業リソース **減**

顧客の興味関心に合わせたアプローチが可能に



効果を実感！

担当者コメント

“actionlink”はサポート体制がしっかりと整っているシステム。ベンダーとの間柄も良好で、システムをさらに良いものにするために改善点を提案することもありますよ。当社としては今後社内のさらなる作業リソース削減のためにツールやシステムの導入を視野に入れていきます。まずは、AIなどを取り入れた効率化ツールを提供しているベンダーさんと話してみたいです。

株式会社ビーンズ
EC事業部 マネージャー
兼 エンジニア

小野坂 祥平 さん

効果1 CRM施策の分析・実行がスムーズに

分析やレポート機能の活用により、スピーディな施策の考案・展開が可能に。また、顧客像や属性が把握しやすくなり、一人ひとりによりマッチしたメッセージの配信ができるようになった。

効果2 複数チャネルからアプローチ可能に

メール、LINE、SMSなど複数のチャネルから、適切な時期を選んでアプローチできるように。お客さまとのつながりを保ち、靴の購入を検討する際に当社が選択肢のひとつとなる可能性を創出している。

効果3 actionlink導入後、リピーター売上げ **増**

お客さまの反応が強いタイミング、広告クリック回数、反応から商品購入にいたった割合などの詳細データが簡単に確認できるように。リピーター売上げが導入以前に比べて約1.2倍に伸びている。



日常をさりげなく
格上げするデザインばかり！

また、リピート購入を獲得するためにはCRM施策実施後、次の施策に向けスピーディーな効果測定、内容の見直しが必要ですが、当社がデータの整理するだけで想定以上に時間がかかったりと、素早い対応ができない部分にもどかしさもありました。もっと自社に合致するツールがあるはずと検討を重ね、2023年に新たなツールへ移行することを決めたそうです。

導入したのは“actionlink”従来のツールに比べ、よりレポート機能が充実。ボタンひとつで施策ごとの効果、顧客のリピーター状況などが確認できるように。さらに、お客さま一人ひとりに合わせたメッセージが適宜、自動配信されるようになったことで、CRM施策にかかる人的リソースを大幅に削減することができています。「効果測定に割く時間が抑えられ、CRM施策の方向性や戦略について考える時間が増えました」と小野坂氏。企業特性にマッチしたツールの導入で、顧客エンゲージメントを高め、リピート売上げアップを実現しています。