

デジタルツールで顧客情報を整理し、  
販促・販売の効率アップへ

▶ 支援事業01 ◀

---

TAKUMI Collection

業種 服飾雑貨製造卸  
従業員数 1名  
資本金 非公開

福岡県福岡市中央区草香江2-1-4-602  
<https://takumi-collection.jp/>

# 事業内容

## 久留米絣(かすり)を使った服飾雑貨製造 /卸/販売

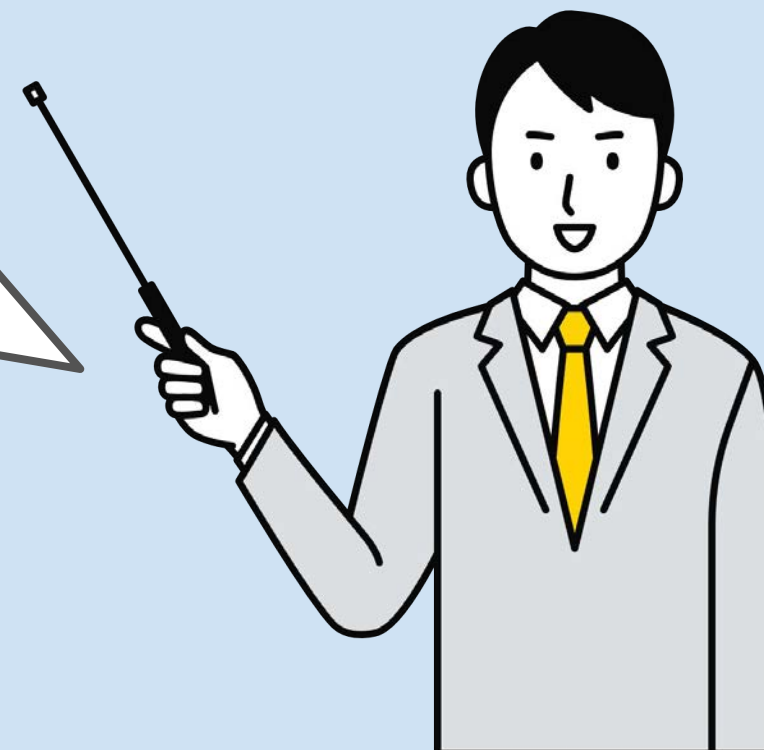
- 売り先
  - 【卸売り】 小売店/ネット販売
  - 【卸し/直】 販促品販売/記念品・ノベルティ
  - 【直販】 自社EC (BASE)



## エントリーのきっかけ

### 業務効率化

- 人的ミスをなくす
- 在庫管理効率化
- 獲得した顧客リストの活用



## ネットショッピングでの購買人口は増えているが。。



ネットショッピングでの購買人口が年々増え実物で見えるもの以外も選択肢が増えている。飽きられるのはやかかもしれないが、新規チャンスもあるかも。

- 卸先 (BtoB)
- 直販 (BtoC) →LINE公式有

営業のための顧客管理が全くできていない  
解決ツールがわからない



## Politics 政治的要因

地方振興政策→地方振興政策に国指定の伝統工芸品である久留米緋は支援されやすい。

## Economy 経済的要因

原材料コストが上がっているため上代価格を上げざるを得ない。  
円安の影響で海外への販路をつかむべき時が来ている。

## Society 社会的要因

健康や安全性を求めるなどの需要がある中、伝統や自然素材のものは求められてきている。

## Technology 技術的要因

SNSにより小さな組織である織元さんも発信が容易になっている。  
また日本の伝統なのでSNSで現場の空気感や作業工程を発信しやすくなっている。  
それを海外に発信も可能でAIを使って翻訳も可能になっている。

# カスタマージャーニー

## カスタマージャーニーを使って顧客行動を分析

商品・サービス名: もんぺっぺ/久留米絨を使ったベビーもんぺ

友達の出産祝い  
まじ悩むわあ～



35歳 独身  
たくやさん

顧客  
接点

顧客  
行動

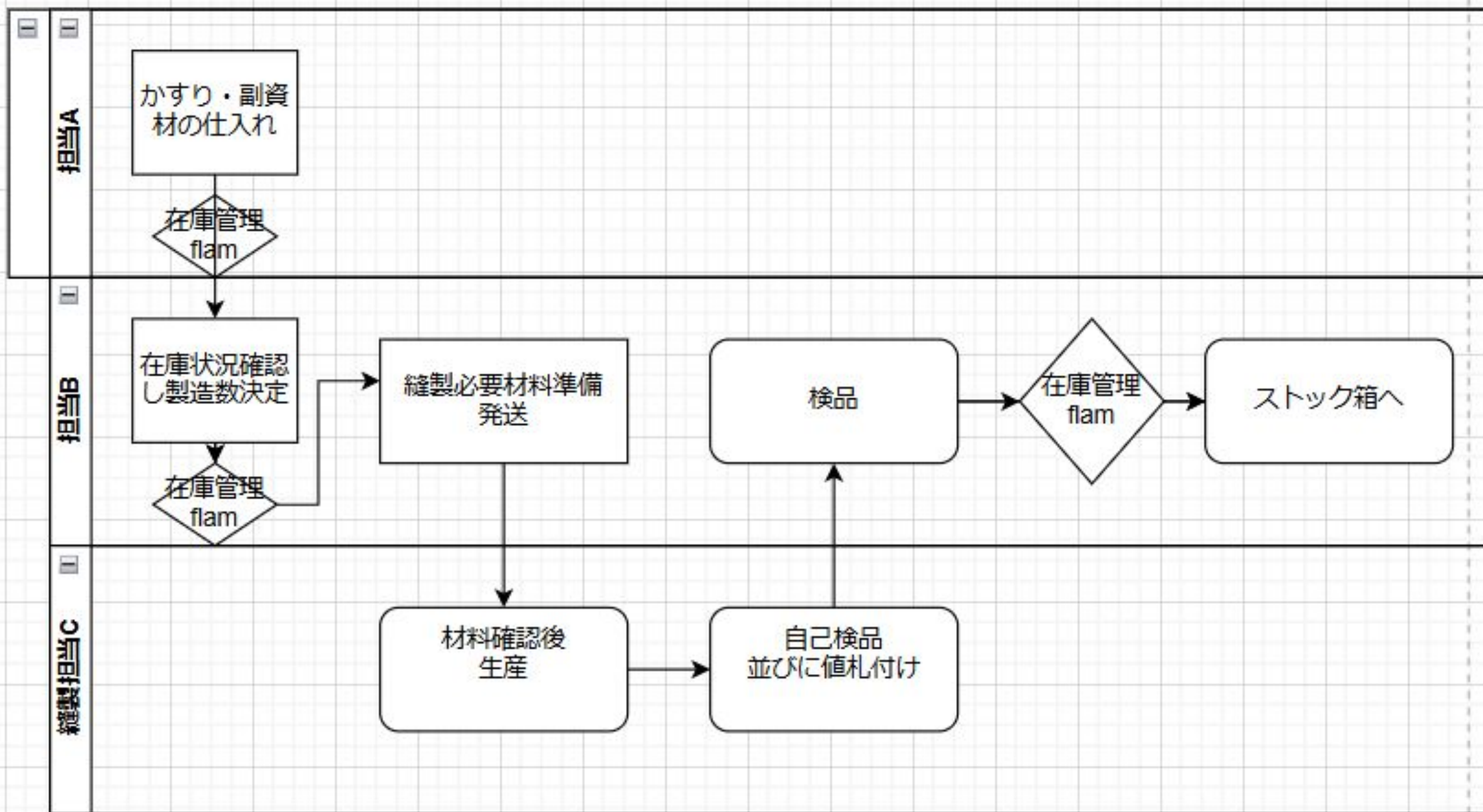
思考  
感情

	興味・関心	情報収集・ 検討	発注	使用	使用後
顧客接点					
顧客行動	友達に子どもが 生まれた	「男の子」 「出産祝い」 で検索	ネットで買え た（しかも ふるさと納税 も	伝統工芸品の ベビーアイテ ム。すごく喜 ばれた	
思考感情	出産祝い正月 帰省で渡したい	服はサイズが分 からない。人と 被るのはいや。 記憶に残るもの は...	悩みが全部 解消された	長く使えるか ら記憶にも 残って自分も 嬉しい	伝統工芸品へ の貢献。友人 も赤ちゃんも 喜ぶ。そんな 自分が嬉しい



# 対象業務の業務フロー図

業務名： 商品製造工程



# 業務毎デジタルツールマップ

## 現状

集客	営業管理	報連相	顧客管理	社内進捗管理	請求処理	業績管理
<ul style="list-style-type: none"><li>・ SNS</li><li>・ SNS広告</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ ビデオ会議</li><li>・ 名刺管理アプリ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 社内チャット</li><li>・ LINE</li><li>・ メール</li><li>・ カレンダーツール</li><li>・ クラウドストレージ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ CHAT</li><li>・ LINE</li><li>・ オンラインFAX</li><li>・ 公式LINE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ LINE</li><li>・ クラウドストレージ</li><li>・ flame</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ FLAM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ MFクラウド</li></ul>



- 顧客管理ができない
- メールの一斉送信ができない

### 優先順位を踏まえ、まずは ECの効率化



#### 【ECの効率化】

顧客管理を含めた課題が明確だが数が多いため、優先順位を踏まえた課題整理の提案。

#### 【HubSpot】

リスト作成自動化→顧客フォローができる





### 時間を掛けずに定期的なコンタクトを行えるようになる

- 顧客リストをグループ分けし、一斉メールが送れる。
- メール内容を遡って検索しなくても、一つにまとまっている。
- 分析もできるようになった。



事例から学ぶ

## オンライン活用のポイント

- リスト自動作成化で人的ミスをなくすことができる。
- 自動的にコンタクトがとれるので、認知度が上がる。
- アプローチをし続けることで、顧客のタイミングが来た時の機会損失を防ぐことができる。

専門家による指導を受けた

## 企業様の声

講座内容にマーケティングが含まれていたため、自社が取り組むべき課題が見えました。さらに、伴走支援で規模に合った内容を提案してもらえました。

その先に出てくるであろう課題まで解決できると想像しています。

