

業務コンサルティングサービス

デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
リテールコマース総括
ECX本部 ECX事業推進統括部



Shibuya Garden front
3-25-18 Shibuya, Shibuya-Ku, Tokyo 150-8530, Japan
www.trans-cosmos.co.jp/

PROFILE

橋本 望

HASHIMOTO NOZOMI

デジタルマーケティング・EC・コンタクトセンター統括
リテールコマース総括
ECX本部 ECX事業推進統括部



経歴サマリ

◆ 商業印刷デザイン会社 ～ ITベンチャー起業(1996年-2006年)

- 商業印刷デザイン会社にて、ITベンチャー関連会社の立上げを取締役として参画。
 - 検索エンジンの開発や各種ポータルサイトの構築など、CtoC事業を立ち上げ。

◆ 健康食品会社(2006年-2008年)

- 通販事業部門の事業部長として、通販事業拡大に貢献。
 - マーケティング部門立上げと同時にECサイトも立上げ、CRM運用基盤を構築。

◆ トランスコスモス株式会社(2008年-現在)

- WEBインテグレーション部門にて、航空会社の統括PMの他、多数の案件のPMとして従事。
- 2014年から現在のEC事業部門に異動。
 - ECワンストップサービスの基盤構築に参画。
 - クライアント様のEC事業構築をPM、コンサルタントとして従事。
- ECプロジェクト実績：総合通販会社、ECモール運用事業社、SNS運用事業社、百貨店、新聞社、製薬会社、食品メーカー、家電メーカー等 多種多様なEC事業を経験。

- 1. EC市場と業務環境の変化**
- 2. 業務コンサルティングについて**
- 3. 事例**
 - 1. 家電メーカー様**
 - 2. ECモール運用事業社様**

EC市場展望

■通販形態別市場

Source : 富士経済

	2020年見込	2019年比	2021年予測	2019年比
全体	12兆4,196億円	106.6%	13兆955億円	112.3%
EC	10兆7,144億円	108.3%	11兆4,190億円	115.4%
カタログ通販	1兆589億円	95.2%	1兆276億円	92.4%
テレビ通販	5,594億円	100.5%	5,659億円	101.7%

- **コロナ影響で、EC進出が増加**
- **マルチチャネルの増加**
- **実店舗とEC店舗間での相互送客が加速**

業務環境の変化

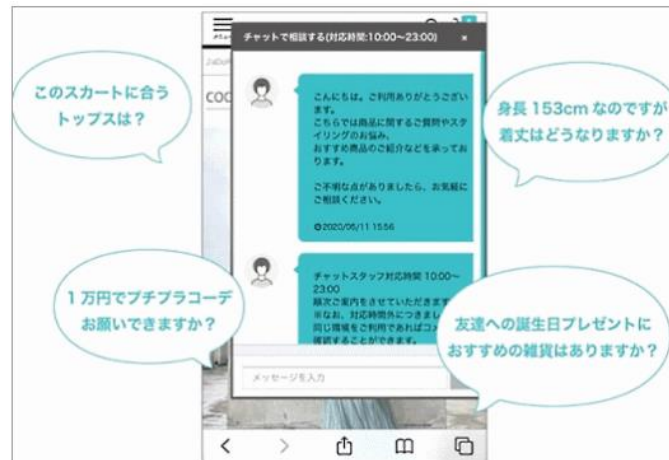


ライブコマース

デジタルシフト
加速



ZOOMオンライン接客



チャット接客

EC市場と業務環境の変化

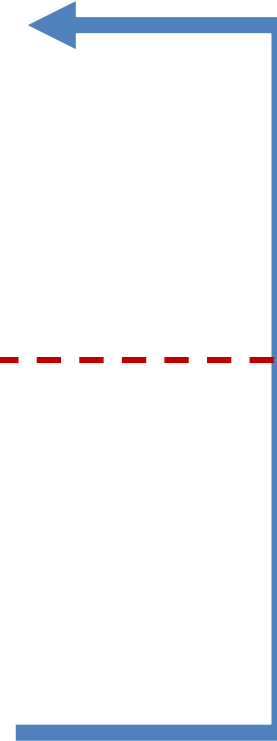
EC事業拡大・成長
(デジタルシフト)



運用課題の変化・拡大



業務上の対策が必要



業務コンサルティングサービス

EC事業運用における課題

潜在的

- ✓ 本来やるべき業務に集中できない(戦略・販促に専念できない)
- ✓ 何を改善すべきかわからない(売上低迷、コスト過多)
- ✓ うまく運用が回らない

顕在的

- ✓ 手作業によるミスが多い・減らない(マニュアルがない)
- ✓ 誰かに任せたい(何をアウトソースすべきか分からない)
- ✓ システムが機能不足、処理が限界
- ✓ 委託先のサービス品質に不満がある

業務コンサルティングについて

業務コンサルティングのSTEP



業務コンサルティングの進行

現状調査

・調査準備 : 調査項目、調査方法、**登場人物と役割**

・状況把握 : **課題、実施目的、期待値**

・データ調査 : 売上、効率、KPI、品質関連スコア等の実績評価に関連する数値分析

・対面調査 : **ヒアリング、ディスカッション、ブレスト等**

必ず現場担当者へ確認。スキル・経験度合い、業務意識の確認

・現場調査 : **作業・行動モニタリング**、工数計測、環境調査等

ポイント

可視化 課題抽出 対策・計画立案

・可視化・検証 : 収集した情報をもとに業務一覧、業務フロー作成事実検証

・考察 : 分析結果から、課題の抽出・整理

・対策 : 課題の対策案検討、実施プランの立案

・報告書作成 : 社内レビュー会議にて確認・ディスカッション

・報告書・計画作成 : 報告書としてまとめ・クライアント様へ提出・ご説明、ディスカッション

業務コンサルティングの心得

調査時

- 裏を取る
- 範囲・深度を広く見る
- 物わがりのいい人にならない
- 自分で確認する

分析・考察時

- 何が問題か、なぜそれが問題か
- なぜそれができていないか
- 気持ちを读む
- 問題解決の先にあるものを読む

事例

1. 家電メーカー様
2. ECモール運用事業社様

事例

1. 家電メーカー様

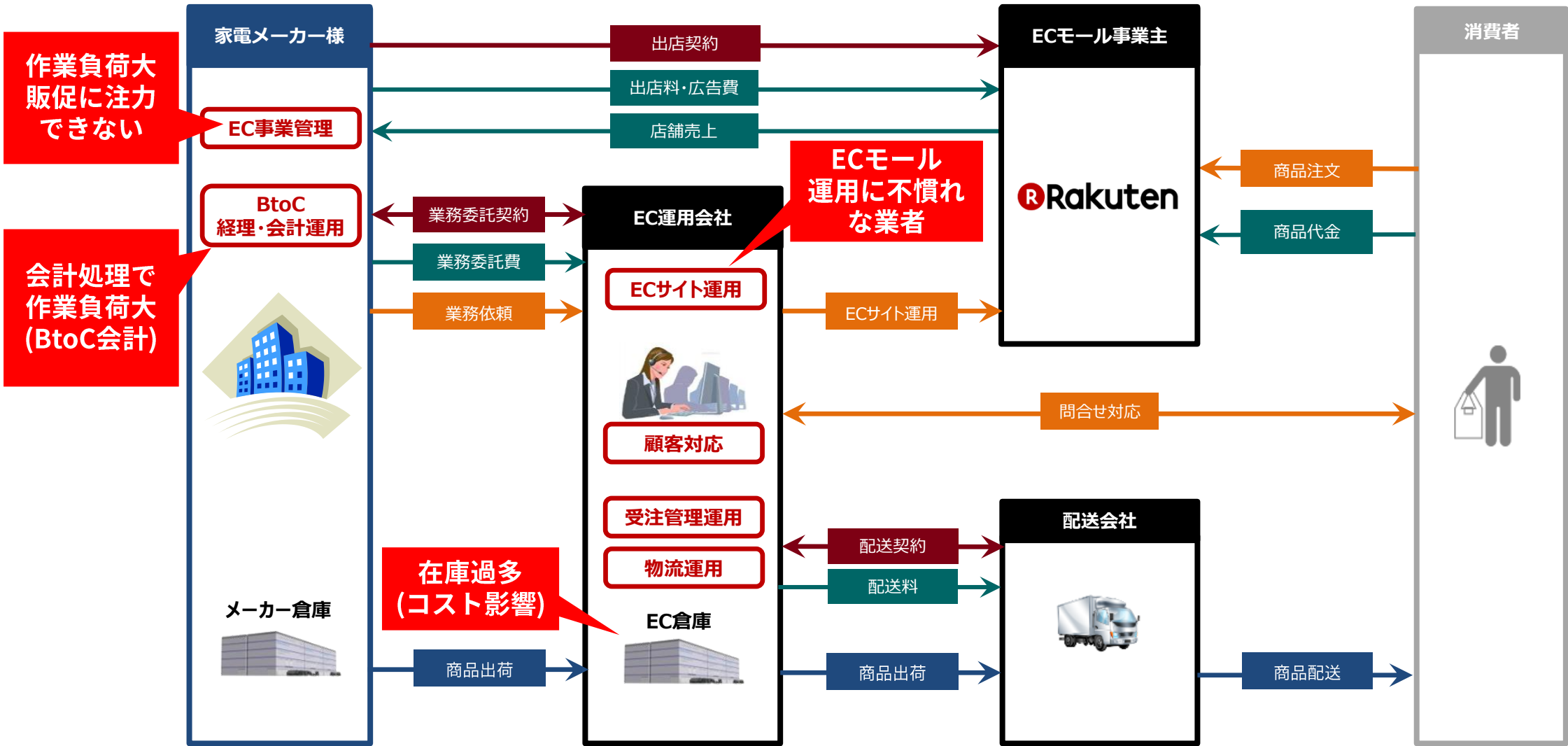
事例1 家電メーカー様

課題

- EC運用に、多くの作業負荷が掛かっている
- 販促に注力できず、売上が低迷している

事例1 家電メーカー様

当初の
事業スキーム



事例1 家電メーカー様

コンサル後の
事業スキーム改善

事業スキームの
変更

の流れ

お金の流れ

物の流れ

情報の流れ

販促に注力
本来の業務に
集中

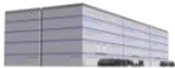
会計処理の
削減

家電メーカー様

EC事業管理



メーカー倉庫



余剰在庫の
削減

商品仕入れ

EC運用会社



BtoC
経理・会計運用

ECサイト運用



モール運用
部隊による
販売強化

顧客対応

受注管理運用

物流運用

EC倉庫



ECモール事業主

家電メーカー
公式サイト

Rakuten



楽天優良ショップ
に選定

消費者

高レビューの獲得
顧客満足の上



売買契約

商品仕入費
(販売価格)

業務委託契約

業務委託費

業務依頼

出店契約

出店料・広告費

店舗売上

ECサイト運用

モール運用
部隊による
販売強化

顧客対応

受注管理運用

物流運用

EC倉庫

商品出荷

出店契約

出店料・広告費

店舗売上

ECサイト運用

モール運用
部隊による
販売強化

顧客対応

受注管理運用

物流運用

EC倉庫

商品出荷

商品注文

商品代金

問合せ対応

配送契約

配送料

商品出荷

商品配送

事例1 家電メーカー様

販売戦略と在庫管理に課題があり、余剰在庫(5ヶ月分以上の在庫)が多く発生していた

① 在庫管理方法を商品ごとにランク分け

② 各種データ活用。商品ごとに分析

受注実績

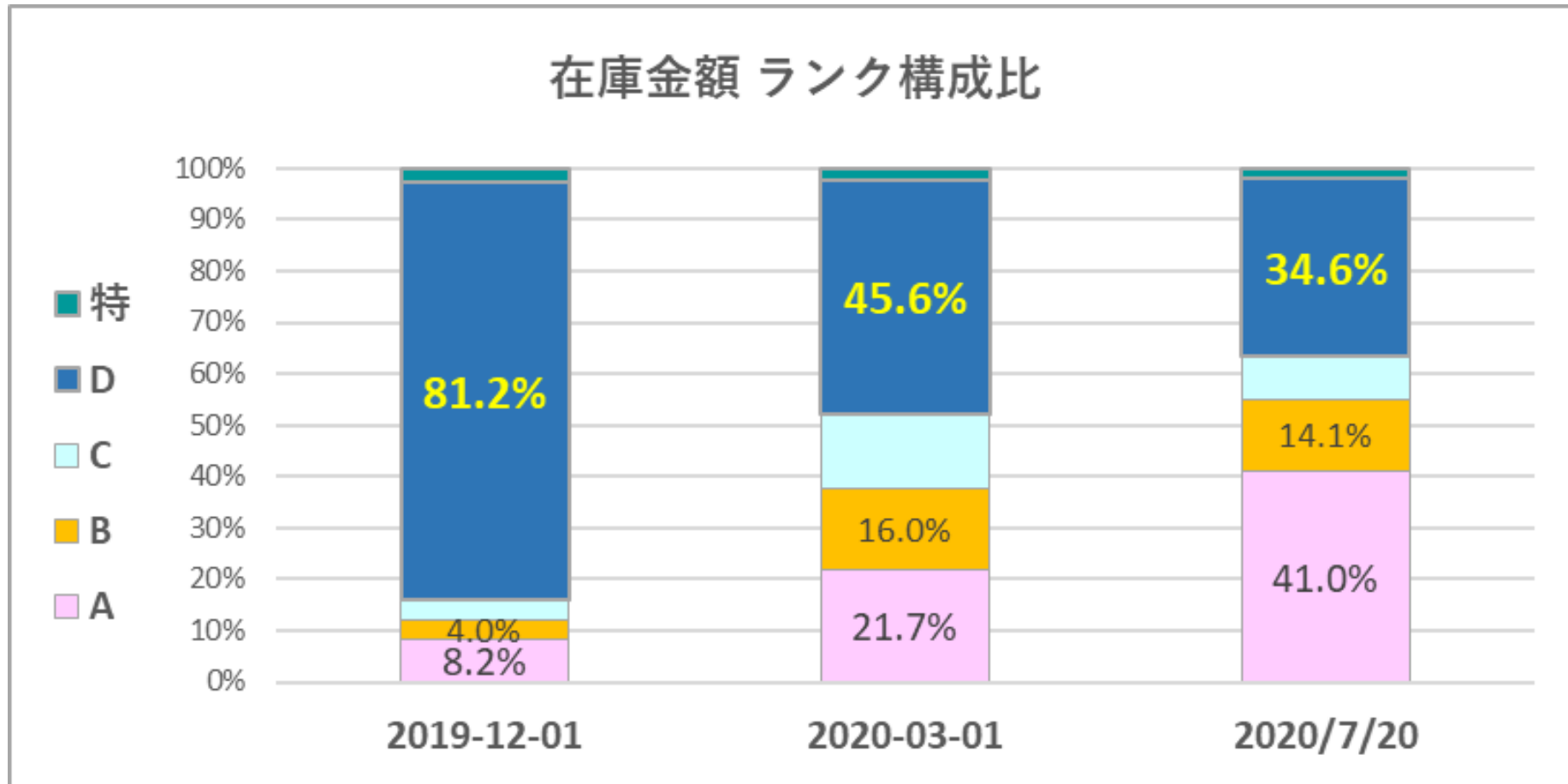
在庫日数
在庫ランク

在庫
回転率

在庫ランク	在庫分類
A	在庫数が2ヶ月分以内のもの
B	在庫数が3ヶ月分以内のもの
C	在庫数が5ヶ月分以内のもの
D	在庫数が5ヶ月分を超えるもの
特	在庫数が5ヶ月分を超えるが、ケース入数に満たないもの

受注予測自動算出する仕組みを構築

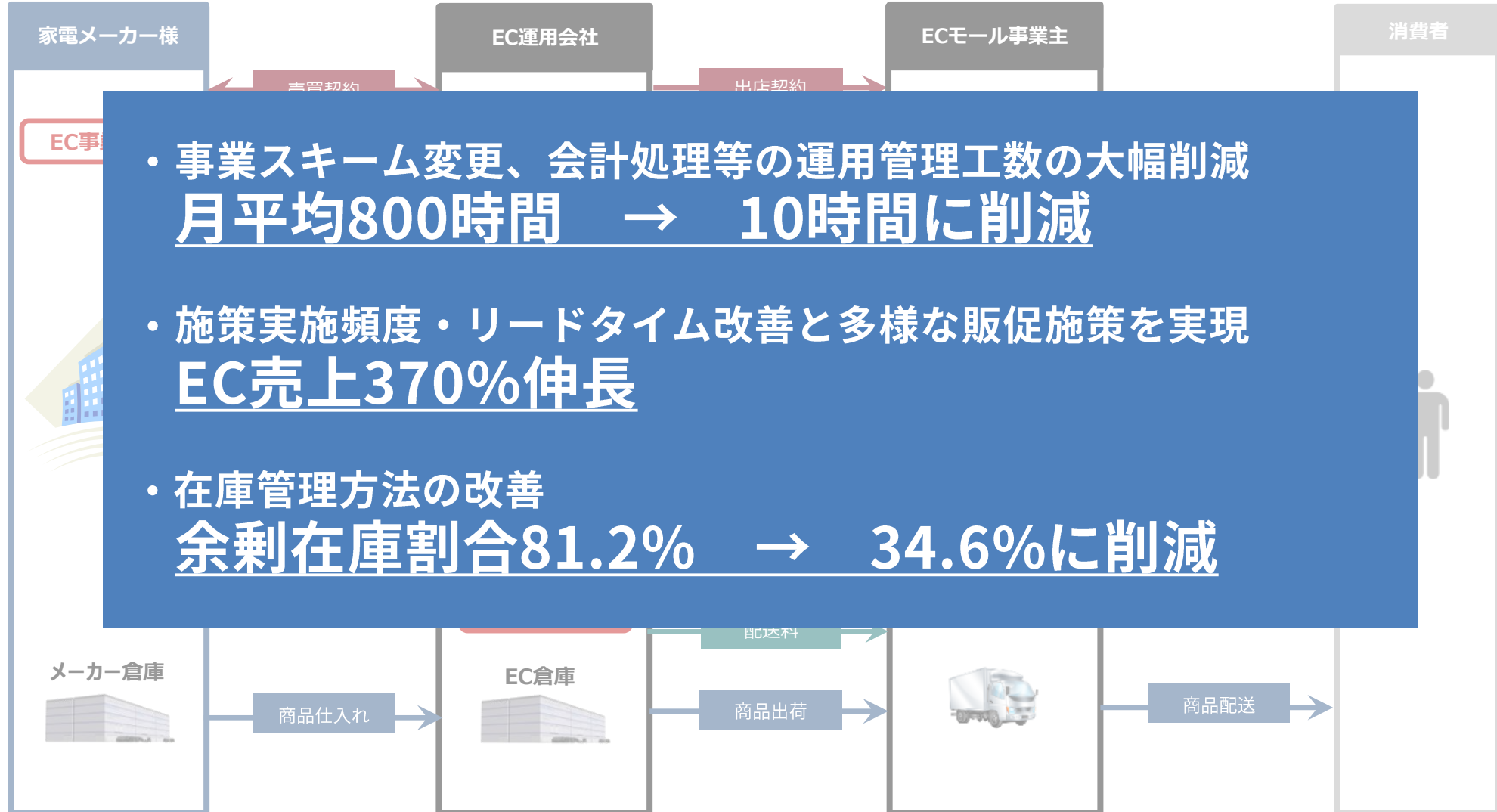
事例1 家電メーカー様



余剰在庫の削減と共に、在庫切れ防止も実現

コンサル後の
事業スキーム改善

事例1 家電メーカー様



事例

2. ECモール運用事業社様

事例 2 ECモール運用事業社様

課題

- 事業拡大に伴い、人手不足になっている
- 業務の一部をアウトソーシングしたい
- 何をアウトソースすべきか判断できない

事例2 ECモール運用事業社様

①アウトソーシングの意義

現状

- ◆本来の役割ではない業務の負荷が大きい
- ◆売上、ショップ数が伸びており、今後も伸ばしたい

アウトソース
リット

- ◆負荷がかかっている業務を巻き取れる
- ◆全体リソースが増加するので、販促・ショップ増加への活動に充てられる

②アウトソーシング業務範囲

判断
ポイント

- ✓ アウトソース可能な業務
- ✓ アウトソースすべき業務
- ✓ 引き継げる業務のボリューム

コア業務・ノンコア業務選定

③事業のあるべき姿を考慮

検討課題

- ◆ あるべき姿を定義し、事業全体の課題と対策

事例 2 ECモール運用事業社様

コア業務とノンコア業務定義

コア業務

売上/利益を生む

サービスの根幹に関わる

ベンダーマネジメント

モール事業の基盤

定型化可能

専門知識・スキル不要

環境・情報ポリシーの制約無

業務ボリューム大

アウトソーシングの
効果と
実現性

定型化困難

専門知識・スキル要

環境・情報ポリシー等の制約有

業務ボリューム少

切り出し
やすい
運用業務

切り出し
づらい
運用業務

アウトソーシング業務範囲

売上/利益に直結しない

日常的な作業・処理

自動化が可能

モチベーション低 業務

ノンコア業務

事例2 ECモール運用事業社様

アウトソーシング可能業務
最大 1,395時間 / 約 33%

出店店舗サポート
物流・CS関連

事業管理
販促企画

チーム	月間稼働時間	合計		
		時間数	人月	割合
Aチーム	1,850	1,062.5	7.1	57%
Bチーム	510	238.5	1.6	47%
Cチーム	340	46.5	0.3	14%
Dチーム	850	47.5	0.3	6%
Eチーム	330	0	0	0%
Fチーム	370	0	0	0%
合計	4,250	1,395	9.3	33%

事例 2 ECモール運用事業社様

③事業のあるべき姿を考慮

検討課題

◆ あるべき姿を定義し、事業全体の課題と対策

1

事業全体課題と考察

2

人的リソース課題と対策

3

運用課題と対策

4

システム課題と対策

事例2 ECモール運用事業社様

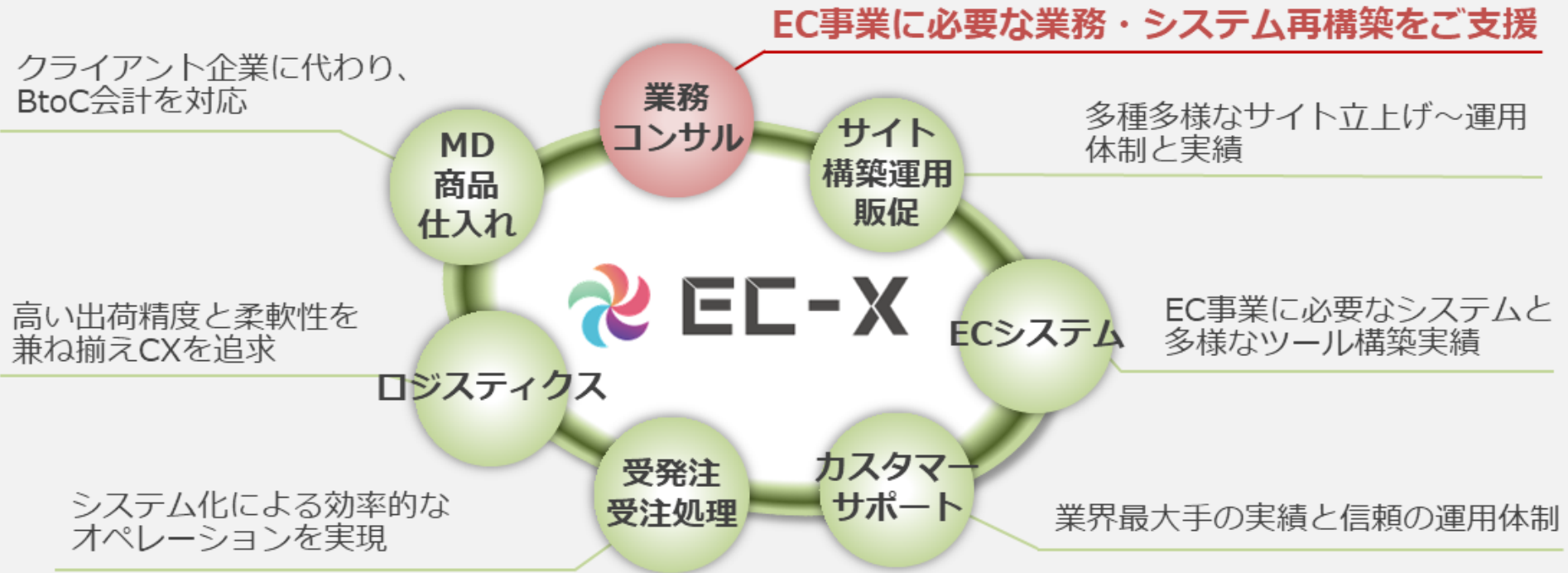
No.	課題 (※一部抜粋)
2	モール事業で求められるスキルの継続的な向上が困難
2	モール事業に必要な役割・スキルセットと、会社の主事業で求められる役割・スキルセットが、アンマッチ
3	運用に本来不要と思われる業務工数が多い
3	運用が複雑でミスが起きやすい為、チェックやフォローの工数が多く発生



対策案
<ul style="list-style-type: none"> ➤ モール事業の運営に必要なスキルセット ➤ モール事業独自の人材戦略と評価制度
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 業務フローの見直しと、マニュアル作成 ➤ システム化と機能拡充箇所の選定。改修による期待効果の提示(システム課題へ)

業務コンサルティングサービス

トランスコスモスのECサービス領域



EC全領域を網羅したサービスが基盤であるからこそ、EC-X業務コンサルティングが実現

ご清聴ありがとうございました