

2020.6.25 Thu OPEN 16:30~18:00

#オウンドがんばるんジャー

オウンドみんなでがんばるんジャー！

Online Conference

#03 これからの EC の最重要テーマは

『変化』に対応できる仕組み作り

変わりゆく世界の中で、
マーケ界のリーダー達と
これからのオウンド戦略を考える！



本イベントについて



イベントの構成

16:30～ 市橋さん基調講演

17:00～ トークセッション

※リモート登壇となるため、回線の乱れや切れてしまう
場合がございますが、ご了承くださいますと幸いです。

アンケートのご依頼



イベント終了後、
アンケートにてご意見をお伺いさせていただきます

**本日の登壇資料をプレゼント
しますので、ぜひご意見ください**

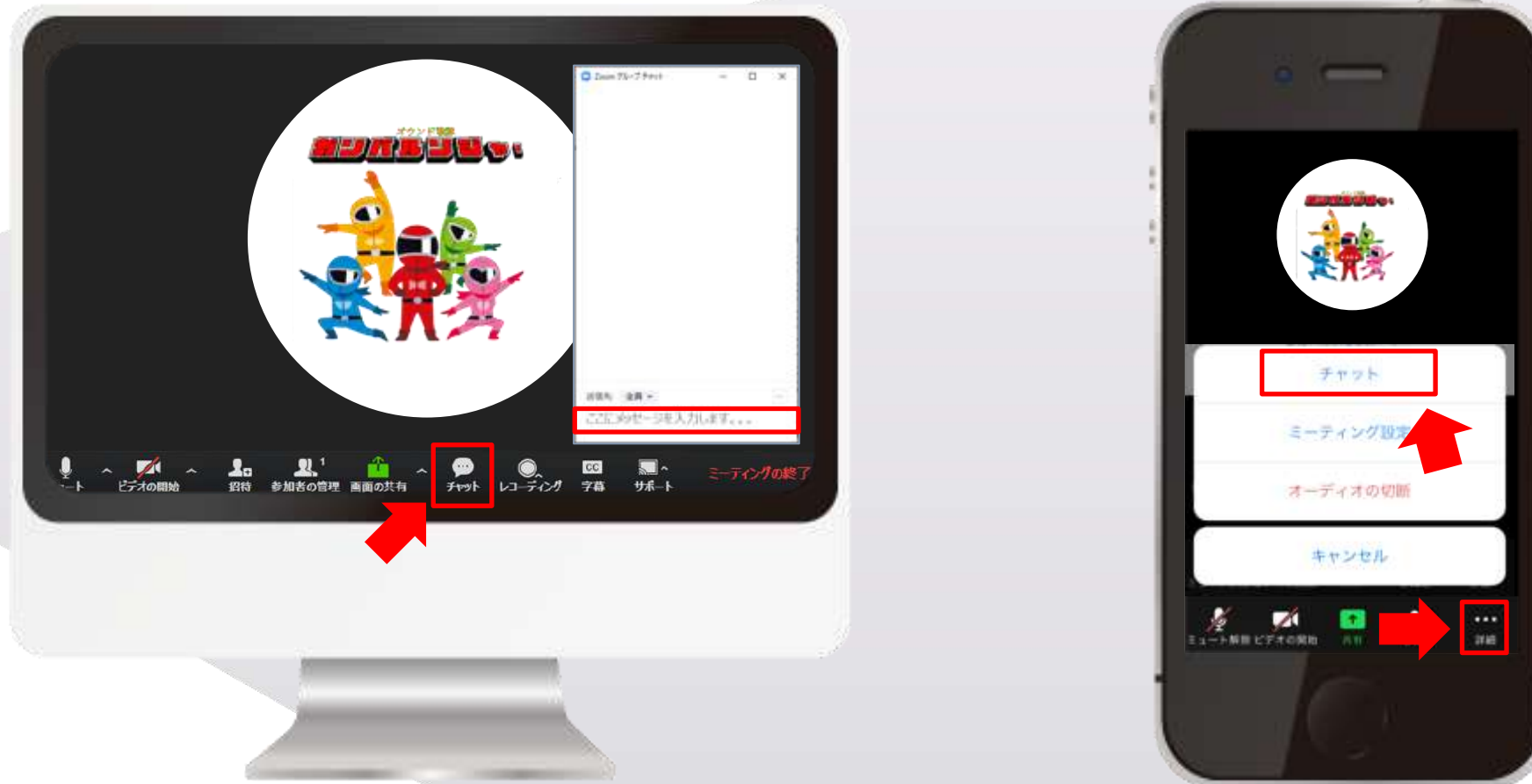


当ウェビナーはzoomチャットにて
ご意見を頂戴しております。



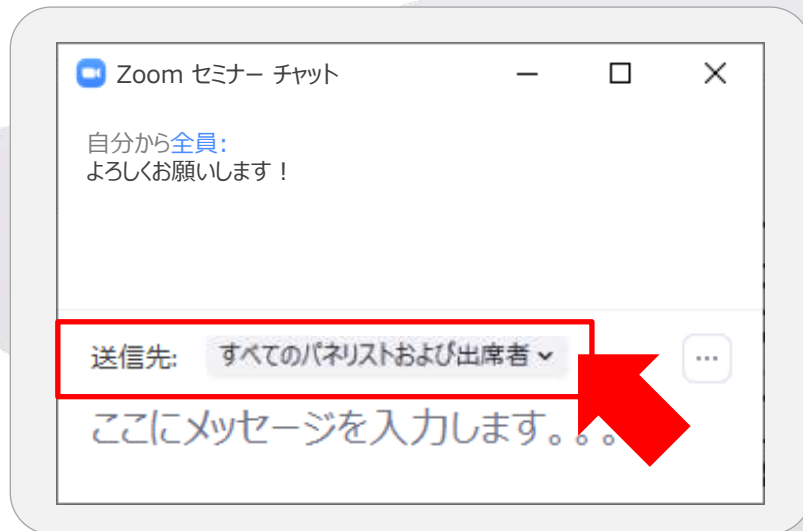
ハッシュタグ
#オウンドがんばるんジャー

チャットでご質問を受け付けています！



画面下部のメニューから「チャット」を起動し、ご利用ください

Zoomのチャットを活用します。



ステキ！

ナイスガイ！

〇〇気になる



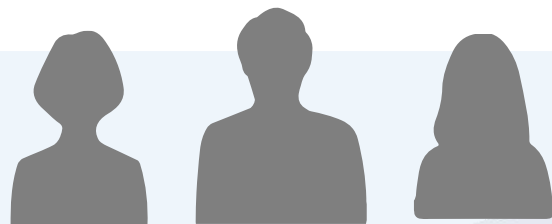
疑問・質問でも思ったことや、感じたこと、気になることを
どんどんご意見ください！後半のトークセッションで取り上げたいです

開会の挨拶

Repro 中澤さん

オウンドみんなでがんばるんジャー! 支援スクラム体制

#オウンドがんばるんジャー



Web

Media

Customer ID

Recommend

EC

Native
Application

Customer Data Platform

SEO・コンテンツマーケティング
「**MIERUCA**」 (Faber Company)

ソーシャルログイン
「**social plus**」 (Feed Force)

レコメンドエンジン
「**Silver Egg Technology**」

カスタマーエンゲージメント
「**Repro**」

データアナリティクス
「**UNCOVER TRUTH**」

FELISSIMO

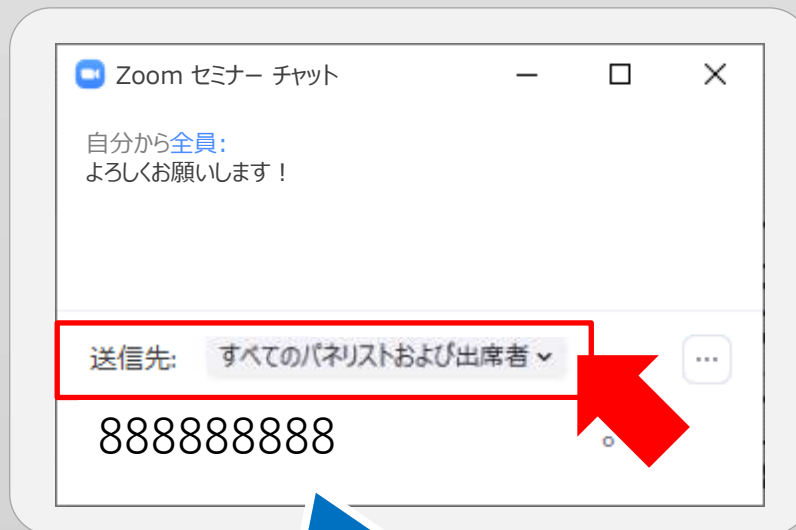
市橋

基調講演

これからのECの最重要テーマは
『変化』に対応できる仕組み作り

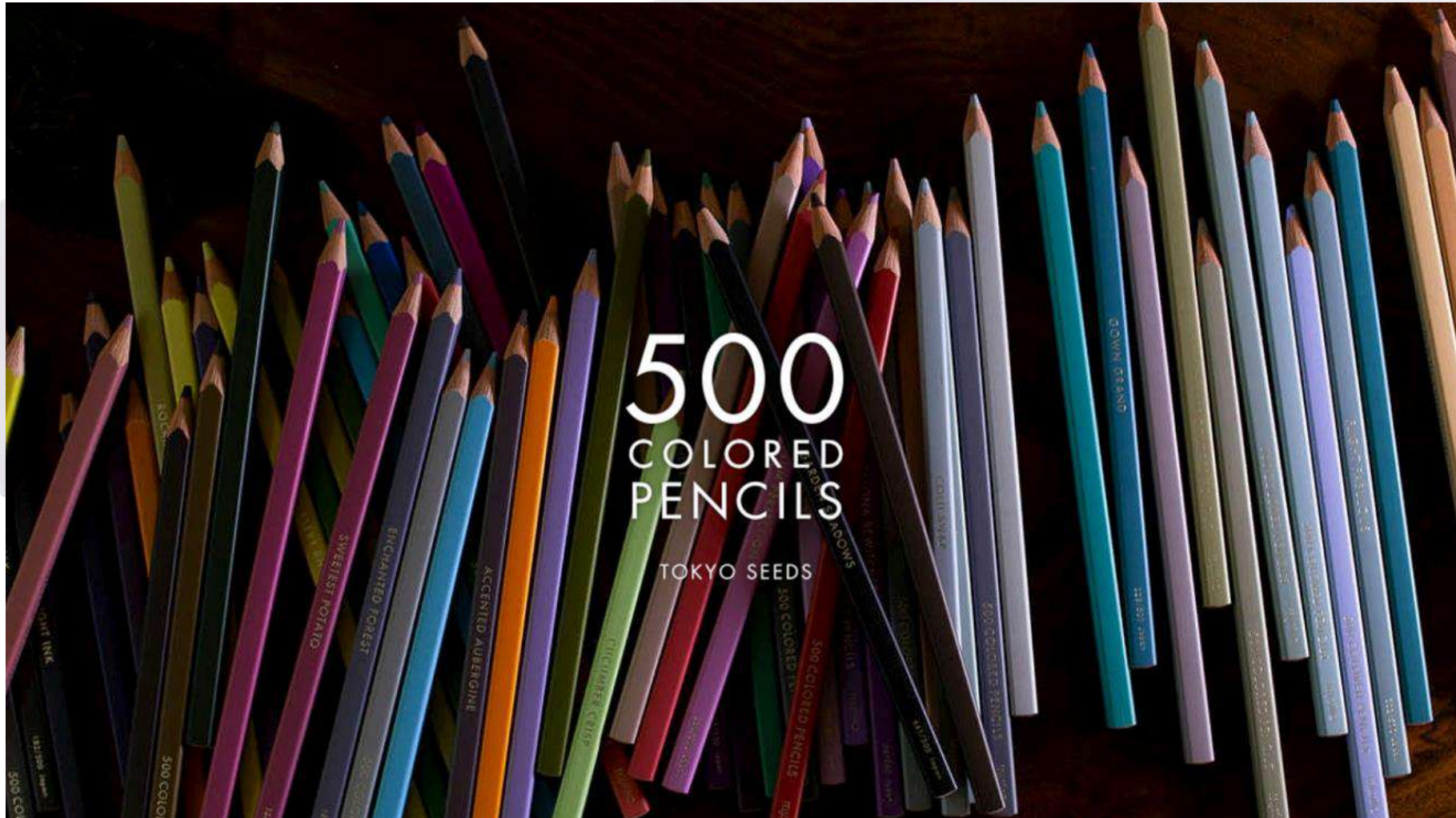
FELISSIMO

市橋



拍手の意味です

フェリシモ会社紹介



Product

YOU+MORE!™ ユーモア カテゴリ ショップ キーワード・商品番号を入力 検索

[about](#) [news](#) [online shop](#) [妄想道場](#) [店舗情報](#) [contact](#)

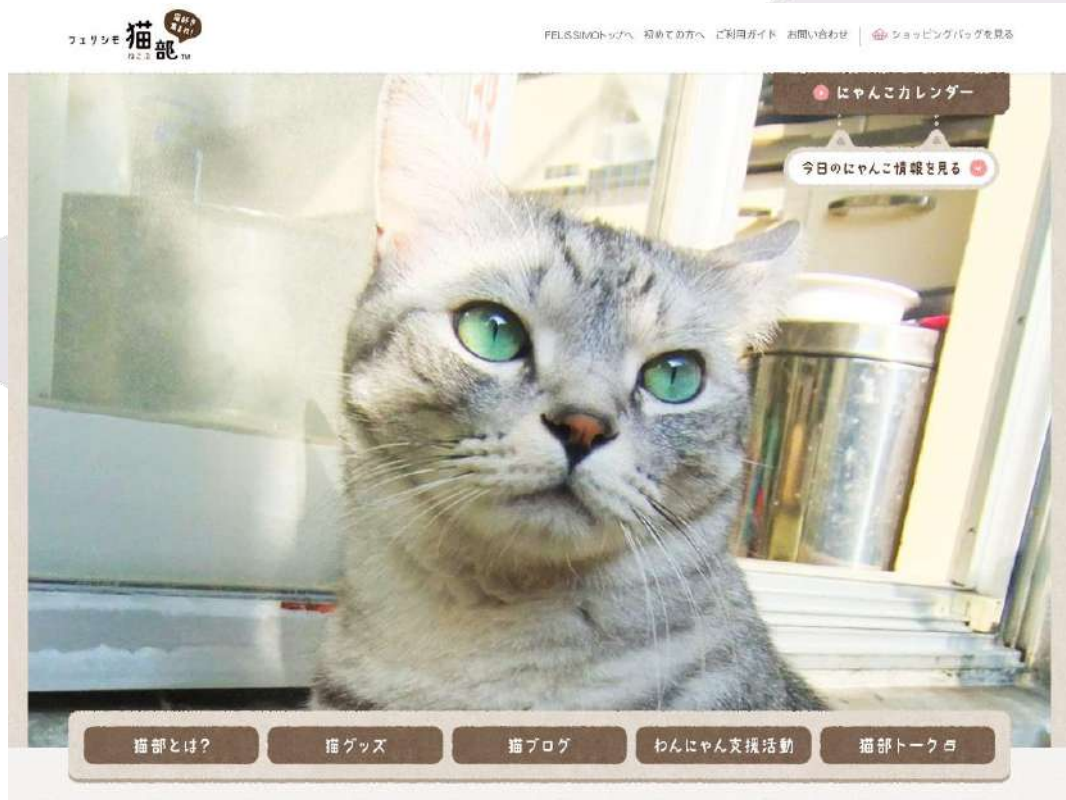
フェリシモ > YOU+MORE! [ユーモア]



綿100%
麺タオル

すっかり見慣れた日常が、もっと楽しく、もっと笑えるように。

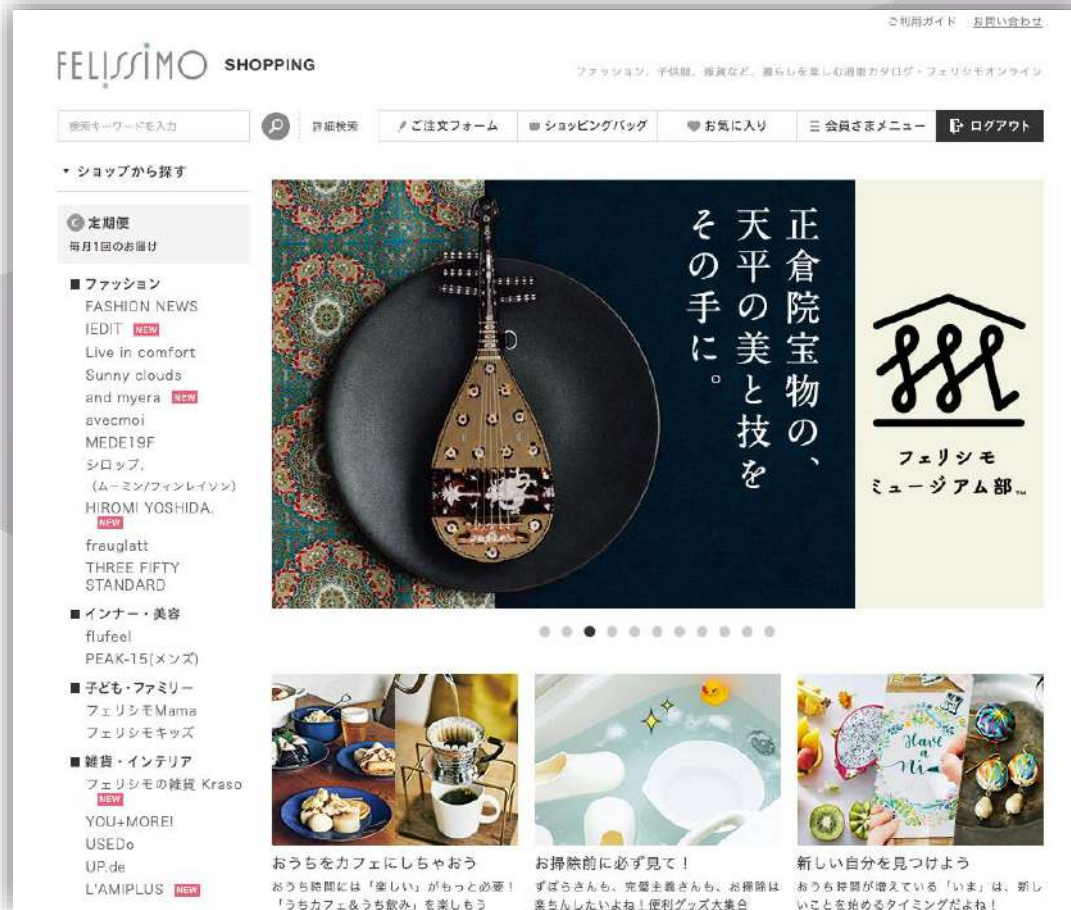
Store



catalogue



EC



Global

English 中文繁體 中文简体 한국어 日本語

電子帳 購物指南 常見問題(FAQ) 聯絡我們

FELISSIMO

時尚服飾、小童服裝、文具等、為你生活增添更多幸福的日本郵船Felissimo online。由日本把幸福運送到世界各地。

搜索关键词 / 商品編號

我的账户 会员注册 收藏夹 我的购物车

500 COLORED PENCILS

Felissimo 猫部

YOU+MORE! 创意生活

有中文翻译★更好买 精选热卖商品

pick up shop

只有3天! SALE order over 15,000JPY 8,000JPY OFF!

点击进入其他购物网站

划分随身物品 收纳井井有条

T 托特包

¥1,100 OFF Campaign

全系列 销售总数 50,000+

计算至2020年5月底

★ 活动推荐

DISCOUNT

SALE

杂货 预约系列

商品分类

女士服饰

袋、箱类

Couturier Campaign

就送你 缝纫配件 收纳盒

方便购物背包

ALL ¥1,100 OFF!

avec moi SALE UP TO 30% OFF

T 托特包

Everything from Japan, for the world.

English

EVERYTHING FROM JAPAN

Enter search keyword

NEW SIGN IN

WHAT WHERE WHEN

Temporary suspension and delays in international mail: due to the spread of the novel coronavirus (COVID-19), countries and territories around the world are stopping acceptance of postal items and experiencing delivery delays. Your order will be canceled if you order from an affected region or if it cannot be delivered. We deeply apologize for the inconvenience to our customers and request your understanding. Please confirm your region's postal situation before you order. (See the Japan Post notice here)

Now's the time to connect. Buy and enjoy to show your support!

Local gems delivered

Japanese style pattern

Relax and reward yourself

Customer Review - Update 06/16/2020

自己紹介

市橋 邦弘 | いちはし くにひろ

FELISSIMO

株式会社フェリシモ

新事業本部 物流EC支援事業部長

ビジネスプラットフォーム本部

LOCCO

株式会社LOCCO

取締役

Web Web広告研究会
Advertising
Bureau

日本アドバイザーズ協会

Web広告研究会West Webマーケティング委員会 委員長



- 1995年 Web担当としてキャリアスタート | 阪神・淡路大震災後の神戸で震災復興のTシャツを販売
- 2002年 ネット販売企画室長 | ECの運営（制作、販売、広告、アプリ、顧客対応など）の旗振り役
- 2009年 Webシステム開発リーダー | WebとHost（基幹システム）の連携、全社のWeb化推進
- 2014年 新事業開発担当部長 | シェアリングエコノミー、オンデマンドECなどの新事業を担当
- 2018年 物流EC支援事業部長 | エスパスフェリシモ（右上）をオープン化したコラボECを推進
- 2020年 株式会社LOCCO 取締役 兼 Web広告研究会 WestWebマーケティング委員長 兼任

本日のテーマ

**コロナによる消費行動の「変化」と
それに「対応」するEC・物流の
「現場の仕組み」について**

※16

ECモール・通販

スーパー

男性

女性

20代 30代 40代 50代 60代 70代

1月 2月 3月

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%

レジャー施設
旅行代理店
バス
航空
美術館・博物館
船舶・フェリー
映画・劇場
衣類ブランド
お土産・土産
鉄道
居酒屋
タクシー
海外
飲食施設
紳士服
貴族風・宝飾品・時計
ショッピングセンター
バー・ナイトクラブ
服飾小物
靴
百貨店
飲食店・レストラン・カフェ
美容室・理容室
スポーツ用品
生活雑貨
生活サービス
メガネ
レンタカー
飲食小売り
スポーツレジャー
衣類小売
エステ・美容整形
高速道路
コンビニ
自転車・バイク販売
ガソリンスタンド
ディスクジャケット
玩具・おもちゃ
病院・診療所
家電量販店
スポーツブランド
ドラッグストア
書籍・ビデオ・CD・楽器
玩具・インテリア
美容品
通信サービス
ECモール・通販
健康食品
ペット関連
スーパー
ホームセンター

EC（SPA型）バリューチェーン



コロナの影響 「消費動向」



ECサイトの遅延対策

ネットワーク (in/out/CDN)

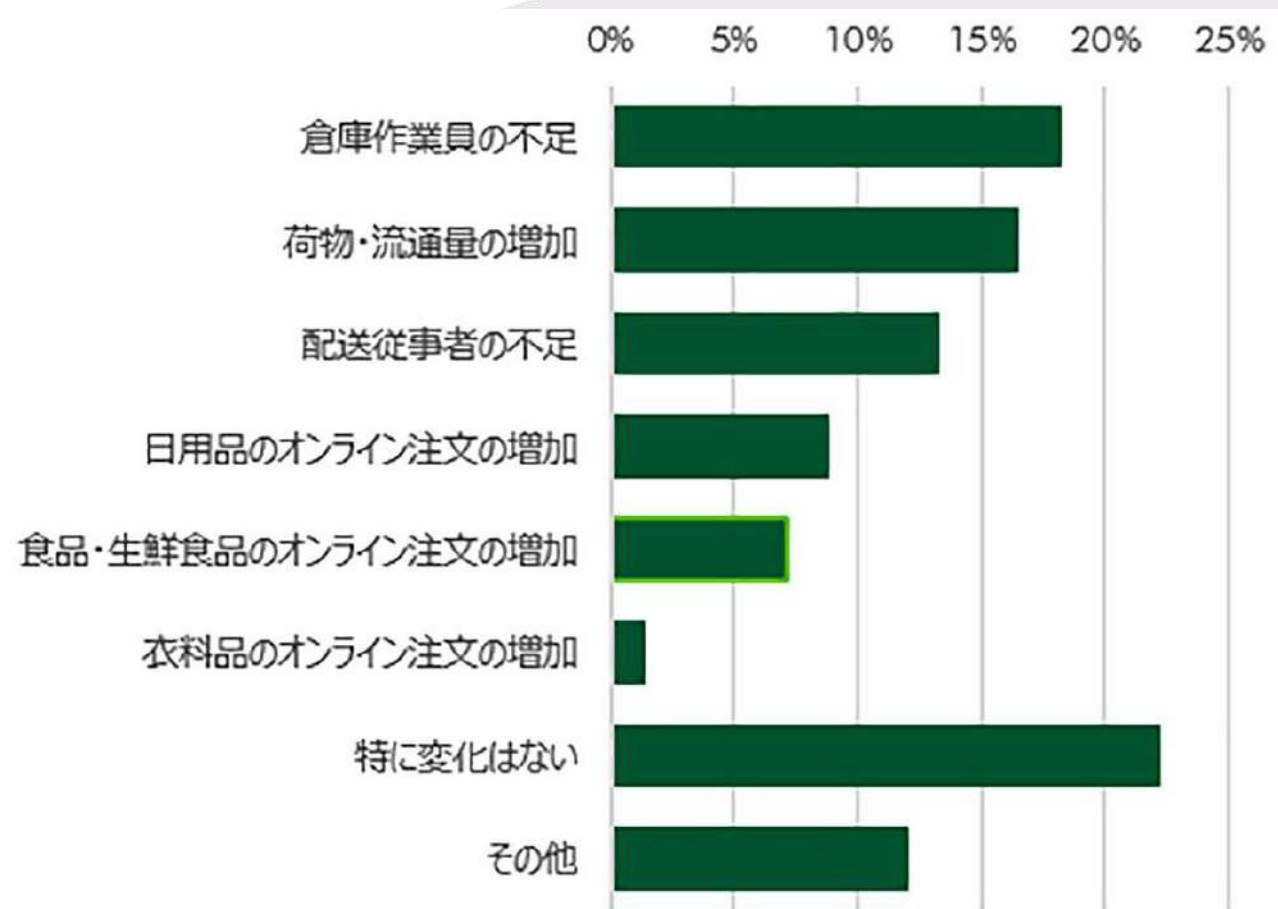
フロントサーバ

DBサーバ

アプリケーションサーバの増強 (物理・ロジック)

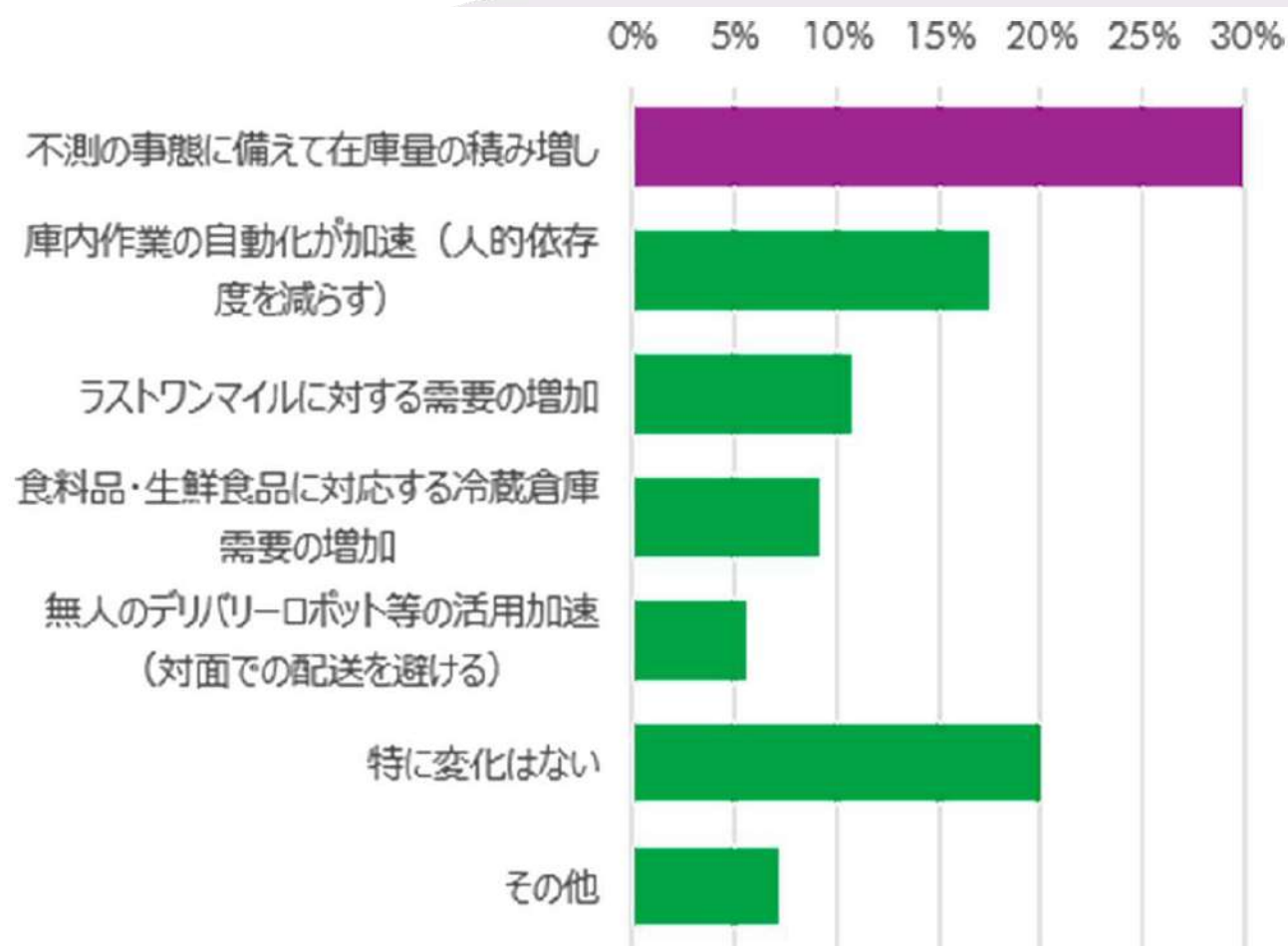
コンテンツ (画像、スクリプト、タグ)

コロナの影響「物流にあたる影響」



引用:CBRE PROPERTY RESERCH 新型コロナウイルス感染拡大が物流に与える影響

コロナの影響「物流に与える影響」



引用:CBRE PROPERTY RESERCH 新型コロナウイルス感染拡大が物流に与える影響

配送センターの物量対策

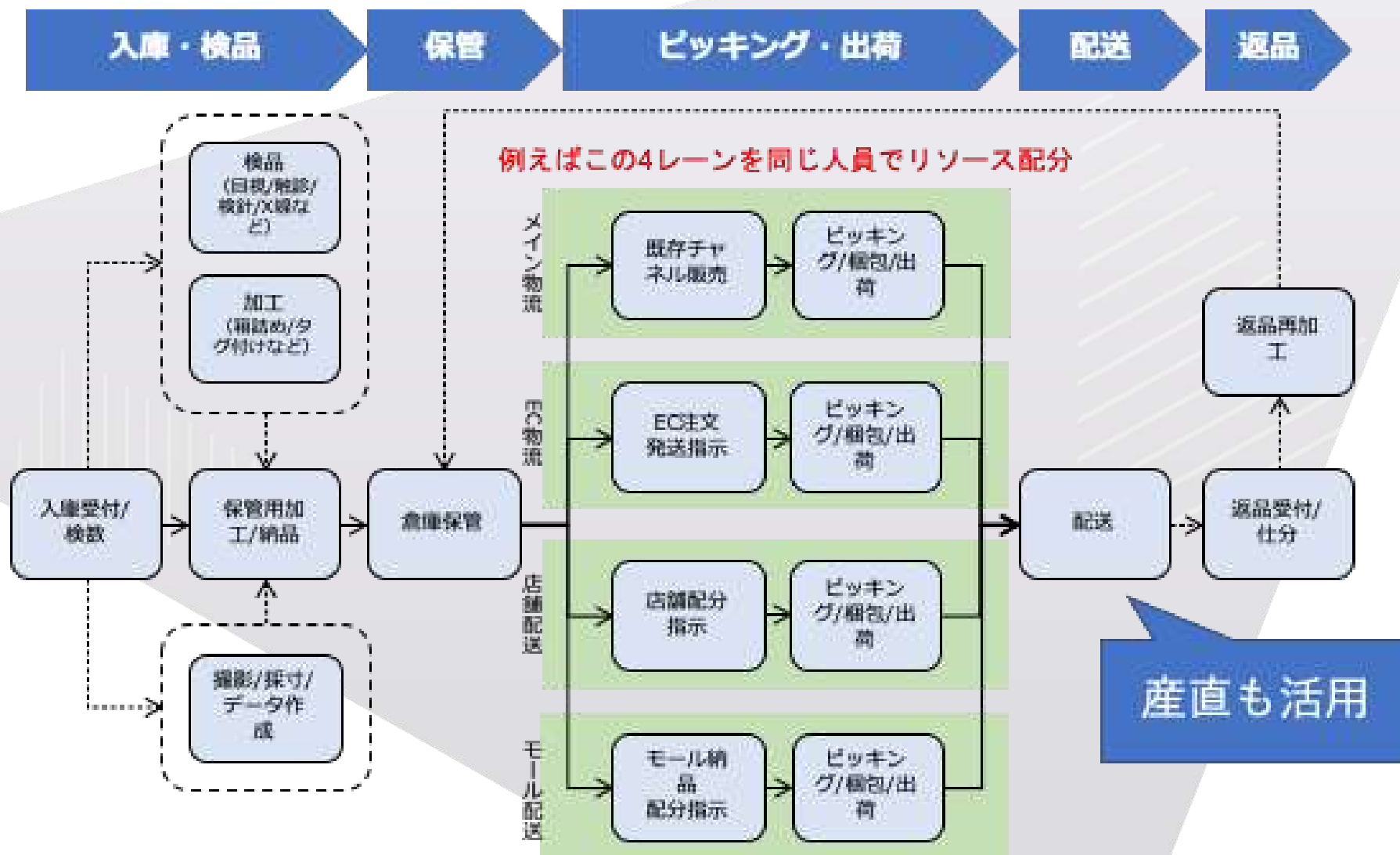
近隣の外部倉庫との連携 よって事前補充大事

**キャリー在庫は配送センターではなく倉庫保管
(坪単価 4500円⇒3800円⇒3500円)**

作業人時生産性を意識した商品レイアウト

マテハン等の導入 (RFID、IoT、AI、RPA、5G)

物流のオムニチャネル対応フロー



物流クライシス対策

宅配 平成30年 43億 ⇒ 近い将来 60億超
（ドライバー不足、再配達増、送料値上げ）

共同倉庫 共同配送 稼働率、積載率をアップ

置き配 店舗受取 ギグワーカーのLCC配送

固定費、変動費 PL上コストからプロフィットへ

FELISSIMO

市橋

どうもありがとうございました

5分休憩。聞きたいテーマを一つ選んで投票お願いします！

ECの新規集客は変化しましたか？ 広告は厳しくなるのでしょうか？

EC接客で得られた“どんな情報”が、物流改善に使えるか？

注文数の増減幅が大きいと、どうしても配送日程の予測が難しくなり、
ECサイト上に表示する配送予定日をどう表示すべきか迷っています

バリューチェーンを意識して「ECの変化」に対応する必要がありそうですが、
具体的にどんなソリューションが考えられますか？

たまにリアルなポップアップ店を見かけますが、どのような効果を狙っているのですか？



当ウェビナーはzoomチャットにて
ご意見を頂戴しております。



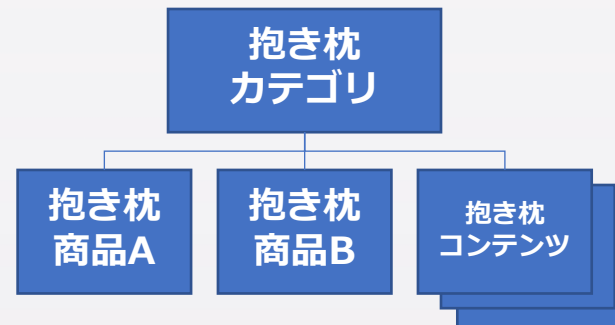
ハッシュタグ
#オウンドがんばるんジャー



質問

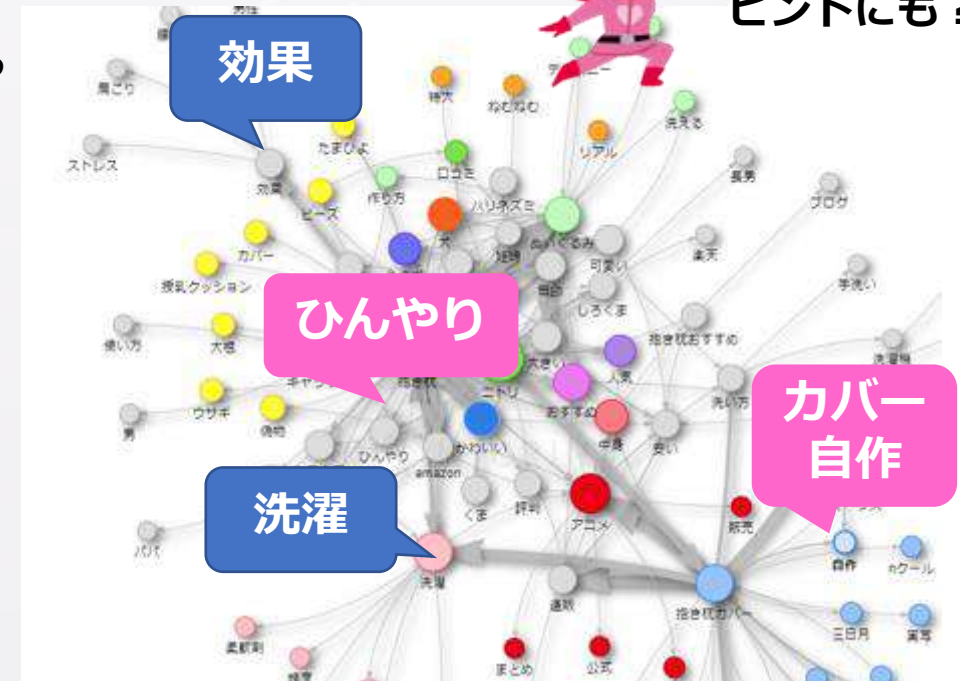
ECの新規集客は変化しましたか？
広告は厳しくなるでしょうか？

- ・ Cookie制限もあって広告施策は厳しくなるかも
- TOP/カテゴリTOP/商品ページの充実（マスト）
- 上記以外の『**オウンドコンテンツ充実**』も求められるのでは？



コンテンツ充実で
カテゴリを強く！

商品開発の
ヒントにも？





質問

EC接客で得られた“どんな情報”が、物流改善に使えるか？

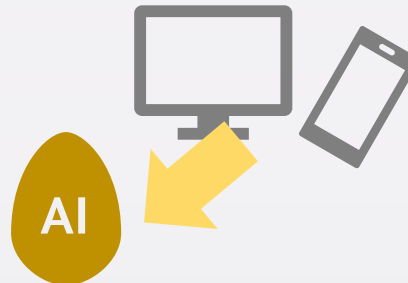
たとえば、こんなことができる？

少数のEC商品販売履歴から、リアル店舗ごとの潜在購買層の“量”を推測し、物流・在庫を最適化

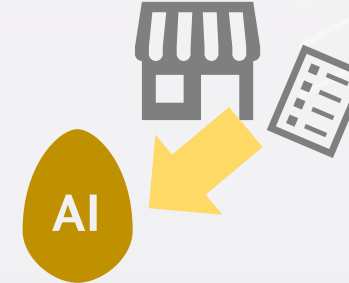
AIレコメンドエンジンの技術

- ◆ ユーザー一人ひとりの閲覧・購買履歴の傾向から、好みそう（買いそう）な商品を推測して提案
- ◆ 逆の発想で、顧客リストより「ある商品を買いそうな人」を予測することも可能

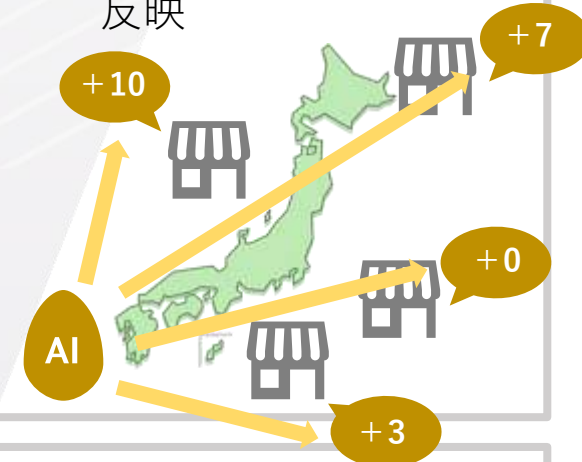
1. ECの先行販売で購入したユーザーが、他にどんなものを買っているか等、傾向を分析



2. 似た購買傾向のあるリアル店舗のユーザーを、会員カード+購買履歴から分析



3. 各店舗・商圈ごとの「買いやすそうな客」の量を測定し、配送に反映



シルバーエッグ 園田 はこう考えた！

質問

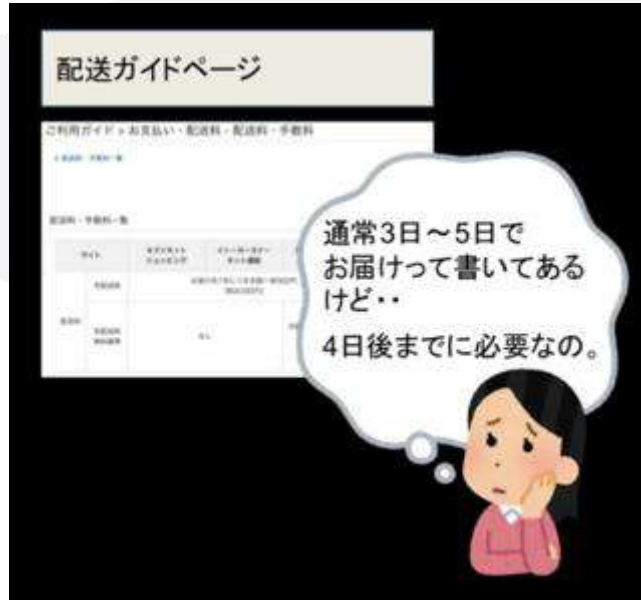
注文数の増減幅が大きいと、どうしても配送日程の予測が難しくなり、ECサイト上に表示する配送予定日をどう表示すべきか迷っています。

注文数の増減幅が大き
くなってくる

配送予定日に幅を持た
せた表示しかできない

顧客の意思決定に影響

機会損失の増加



InAPP/Web
メッセージ

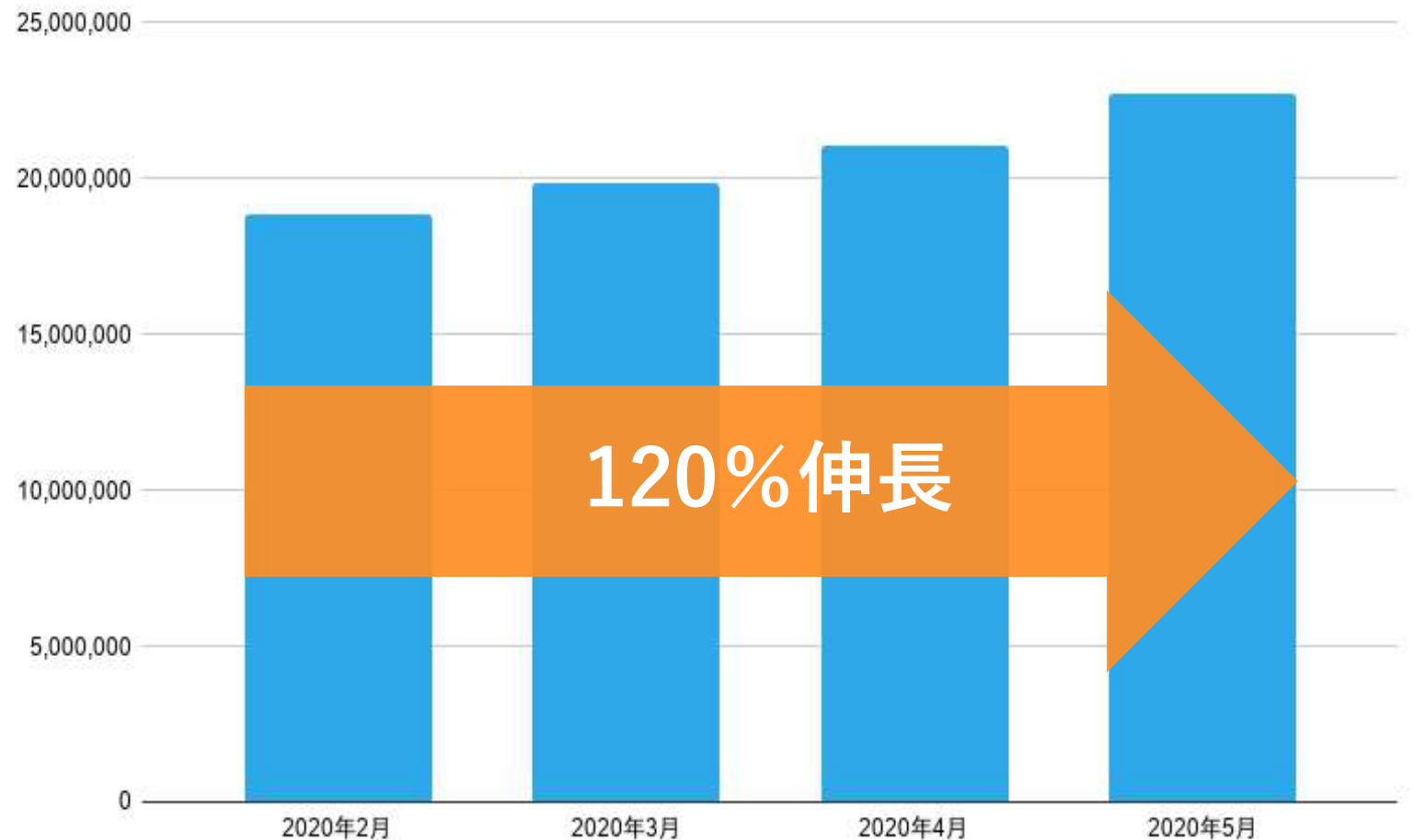
配送日
について確
認します
か？



Repro 中澤 はこう考えた！

利用法を選ぶのはあくまでユーザー。
ソーシャルログインの「便利」さに後押しされ、利用数はますます伸びてきています。

ECサイトにおけるソーシャルログイン利用ユーザー数



- 2020年2月→2020年5月で、**ソーシャルログインの利用ユーザー数は120%伸長。**
- **化粧品 / 食品 / デジタルコンテンツ** 関連ECは、4～5月を中心に、ソーシャルログインの利用回数が特に増加傾向。



質問

バリューチェーンを意識して「ECの変化」に対応する必要がありそうですが、具体的にどんなソリューションが考えられますか？

会員登録・ログインが楽になるだけ…じゃない！
LINEログインによる「ID連携」で広がる施策の幅



フィードフォース 喜多 はこう考えた！



LINE経由で購入いただいているお客様像がよりクリアになり、LINE限定・ターゲットを絞り込んだ施策も可能に。実施できるキャンペーンやアプローチの幅が広がりました。

メガネスーパー公式通販サイトを認知していただいたお客様に「便利さ」を提供し、継続的な関係を築いていくという目的の中で、LINEログインを利用した施策がとても大きな効果を発揮中です。

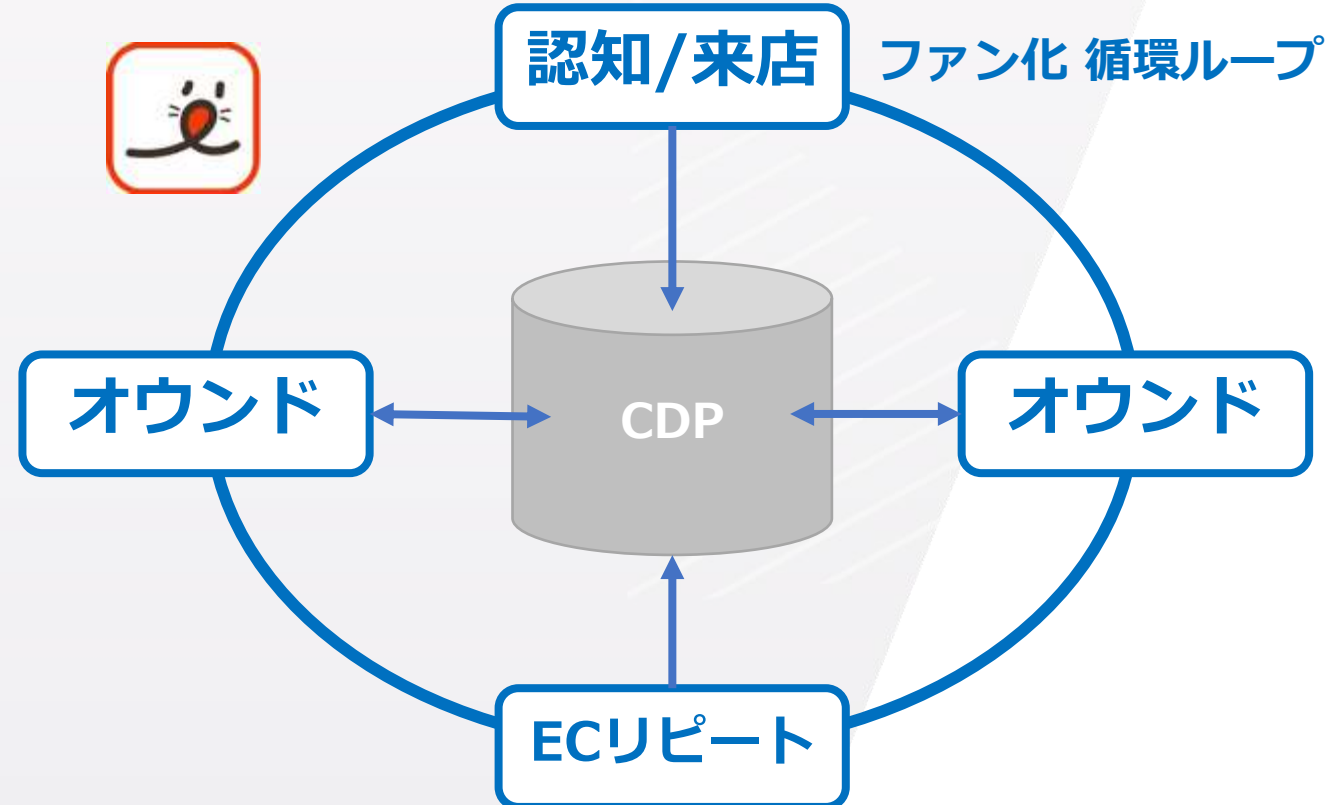


導入に踏み切ったのは、LINEの「コミュニケーションの取りやすさ」に大きな可能性を感じたから。LINEのID連携を活用すれば、個人を特定した状態でトークができ、本人確認にかかる手間を省略できます。LINEでいただいたお問い合わせには、可能な限り早く返信をして、お客様の期待にお応えしています。



質問

たまにリアルなポップアップ店を見かけますが
どのような効果を狙っているのですか？



UNCOVER TRUTH 小畑 はこう考えた！

本日はどうもありがとうございました！

FELISSIMO

市橋

Zoom セミナー チャット

自分から全員:
よろしくお願いします！

送信先: すべてのパネリストおよび出席者 ▼

8888888888888!!!

次回2020.7.8 Wed OPEN 16:30~18:30

#オウンドがんばるんジャー

オウンドみんなでがんばるんジャー！

Online Conference

#FINAL

変わりゆく世界における、
マーケターが考える施策、組織・育成、パートナーの在り方

変わりゆく世界の中で、
マーケ界のリーダー達と
これからのオウンド戦略を考える！

