

## EC と実店舗のマルチチャネル販売を実現

2020 年 10 月 15 日 | 有限会社豊岡クラフト



有限会社豊岡クラフトは、高級木製家具やステーションナリーなどを製作している会社です。国内だけでなく海外への販路拡大のために、独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下、中小機構）の販路開拓支援を受けて EC サイトの運営を行っています。

※中小機構の販路開拓支援とは・・・？

展示会や商談会などのリアルな支援と ICT を活用した支援を組み合わせ、国内外への販路拡大や海外展開に取り組む中小企業をサポートします。事業の詳細は、下記 URL よりご確認ください。

<https://www.smrj.go.jp/sme/market/index.html>



代表取締役：山崎徹さん

弊社は高級木製ステーションナリー、小型家具などを製作し、百貨店や高級文具店を通して販売しています。主な販路としてはカタログハウス様などの雑誌を通した通販です。弊社では、木工において究極であるといわれている 0.1 ミリ単位での加工が可能です。高精度な加工技術を用いた製品は、作家の方や弁護士の方など文化人と呼ばれる方々に多く愛用いただいています。

## **【課題】 関税や配送業者で問題を抱えていた**

日本では馴染みの深い木製製品ですが、海外では基本的に木製風のレプリカ製品が流通しており、本物の木製製品は希少価値が高いとされています。そこで、国内向けにとどまらず海外に向けて販路を拡大することを考えました。しかし実際に海外向けの EC サイトを作ったところ、勝手の違いに戸惑いを隠せませんでした。例えばアメリカでは、注文から配達までの期間の設定や配送業者を事前に決定しなければなりません。国内の場合、配達はその時々で低価格の事業者に依頼しています。加えて関税についての問題もありました。弊社単独でこれらの諸要素を整理し、販売価格を設定、利益を確保することは困難を極めます。詳しい方に相談する必要があると感じました。

## **【導入】 失敗を繰り返さないための最善の選択**

中小機構には、以前にも相談させていただいていました。これまでも我々の課題に対して的確なアドバイスをいただいていたため、安心して相談することができたと感じています。もともと弊社は、丸善様などの大型百貨店に製品を卸して販売を行っていました。しかし実店舗での販売の場合、お客様の声を直接お聴きすることはできません。そこでお客様の声を聴き、より満足していただくために 2010 年から国内向け EC サイトの運営を始めました。運営開始当初は、広告に費用を割くことが難しい弊社 EC サイトでは集客がうまくいかず、販路拡大の難しさを痛感したことを覚えています。しかしこの時の経験があったために、今回の海外向け EC サイトの構築では、はじめから中小機構に相談させていただこうと考えていました。実際に相談したところアドバイザーの方からは私が想像もしていなかった多くのことを教えていただき、現在無事に EC サイトを運営することができています。



## **【効果】 EC サイトの成功から実店舗での販売へ**

当然のことですが、何事も始めるときは素人です。今回の場合は海外への輸出について、全くと言っていいほど知識がありませんでした。そのような折、中小機構のアドバイザー様が親身に我々の話を聞いてくださり、弊社製品の特徴に合ったサービスをご提案いただいたことで大変助かりました。

具体的には関税に関する調整や、配送業者の選定です。現在では海外での価格感もつかむことができ、また SNS を通じて国内よりも多くのリアクションを頂いています。EC サイトでは、SNS 等と合わせて活用することにより、海外の方と直接メッセージのやり取りをしながら製品のカスタマイズの依頼を受けることも増えてきました。IT を通じて海外でも製品の開発から販売まで、一気通貫で行うことが可能となったことは大きなメリットだと実感しています。海外向けの販路拡大は EC サイトの運営に加えて、台湾の誠品生活様、韓国などの近隣諸国の高級時計専門店などの実店舗での販売にまで広がっています。2020 年のうちにソウルでオフィシャルショップもオープン予定です。これらのことは従業員のモチベーションを非常に高めておりますが、どれも EC サイトの運営が軌道に乗ったためであると考えています。

### **【展望】EC サイトを通じて顧客満足を追求する**

弊社は国内向けには実店舗から EC サイトでの販売へ、海外では EC サイトから実店舗での販売へとそれぞれ正反対の道筋をたどりながら販路拡大に成功しました。海外で弊社製品が認められ、実店舗にて販売させていただいていることは大変喜ばしいことです。しかし、コロナ感染拡大の影響を受けて、予定していたソウルでのオフィシャルショップのオープンが遅れてしまいました。今後もこのような事態が起きないとは言い切れません。そのため、どれだけ実店舗での販売がうまくいったとしても、EC サイトの運営は続けていこうと考えています。また、お客様の多様なニーズにお応えすることも継続するつもりです。国内外問わず、より多くのお客様にさらに満足していただける環境を整えることが、弊社の使命のひとつだと考えています。もし現在 EC サイトの運営など、販路拡大についてお悩みの方がいるのであれば、中小機構に相談することをお勧めします。企業は、新しいことに挑戦しなければ成長できません。もし失敗したとしても必ず収穫はあります。挑戦にあたって、その成功確率を向上させるためには、やはりその道に詳しい方への相談が重要だと考えます。

社名：有限会社豊岡クラフト

HP：<https://www.toyocraft.com/>

代表：代表取締役 山崎徹

主な事業：木製机上製品、インテリア小物木工品、小型家具の企画製造

所在地：静岡県浜松市北区根洗町 1457-2

創業：1969 年 11 月 1 日



ここからアプリの事例ページはこちら