

SNS、動画配信、EC サイトの活用で売上拡大を目指す

2021 年 01 月 25 日 | JUNKY SPECIAL



JUNKY SPECIAL (ジャンキースペシャル) は、国内生産を中心とするブランドを取り扱うアパレルショップです。IT 導入としては、SNS や動画配信サイト、EC サイトを活用して、顧客接点を増やし、売上アップに繋がっています。



副店長：鎌田純平さん

弊社は 2020 年で 55 周年を迎えており、複数の店舗を経営しています。その中でもフライトジャケット、スカジャン、デニム、ハワイアンシャツなど、アメリカンカジュアルを中心としたブランドアイテムを日本国内で一番豊富にお取り扱いしているのが当店です。アイテムの種類とサイズ展開など品揃えも非常に豊富で、さまざまなお客様のニーズに合わせた商品をご提供できるところを強みとしています。当店でショッピングをされるメイン顧客は 40 代から 50 代の男性です。

また、実際に店舗へと足を運んでくださるお客様に限らず、SNS を通じて私たちの店舗や商品に興味をもっていただいているフォロワー層も同様の年代の方々がほとんどです。

【課題】長年愛用できる高価格帯アイテムには対面セールスが必要だった

当店ではアメリカンカジュアルを提供していますが、それらは今の時代と逆行したファッションジャンルでもあります。昨今のトレンドはファストファッションで、その年やシーズン毎に使用するアイテムをできるだけ安く手に入れることが主流です。

しかし、当店が提供しているのは、レザーアイテムのように長年着用いただくことで味が出る高価格帯の商品です。そのため、実際にお客様にご来店いただき、スタッフが「この商品は愛用するたびこのように魅力が増していきます」と、商品をお見せしながらマンツーマンで知識をお伝えすることを大切にしています。

一方、通販ではそれらの魅力が伝わりにくいという点がネックでした。しかしながら、新型コロナウイルスの影響により、店舗に足を運んでくださるお客様の数も一時的に減りつつありました。そこで、どうにかお客様のお問い合わせや質問への対応を行いながら、ネット上での販売事業に取り組まなければならないと考えるようになりました。様々に検討した結果、当店の商品を SNS で紹介しながらネット通販を導入することにしました。SNS には以前から取り組んでいたものの、宣伝方法にあまり力を入れておりませんでした。SNS で大事なのはフォロワー数ですが、似たような事業体と比べてみると、圧倒的に当店のフォロワー数は少なかったのです。何が具体的に違うか検証してみたところ、私たちの投稿件数が少なく、頻度も低いことがわかりました。

【導入】SNS の投稿件数を増やしつつ EC サイトを導入し販路拡大を狙う

まずは、通常業務や接客の合間に手が空いたスタッフに頼んで、商品の写真を撮影し、「Instagram」を頻繁に更新するようにしました。その際、フォロワー数の多いお店に SNS の運用をヒアリングして参考にしつつ、当店の取り扱っている商品の特徴が伝わるように写真の撮影を工夫するようにしました。加えて、販路拡大のために「楽天市場」への出店も開始しました。新型コロナウイルスの蔓延に伴い、来店が難しいお客様が多くいらっしゃることを受け、通信販売を強化するためです。また、来店客数が減少した反面、店頭業務に余裕が出たため、2020 年 4 月からは「YouTube」の配信をスタートしました。動画配信に強いスタッフがおり、編集などは当スタッフに任せています。「JUNKY SPECIAL」「BUZZ RICKSON'S」といったブランド名を入れると、いまではすぐに動画がヒットします。動画制作の面においても、字幕・音量・明るさなどを中心に多くの工夫を重ねました。



【効果】フォロワー数が順調に増加、売上V字回復

Instagram を定期的に更新し続けたことで、当初 3000 人台だったフォロワー数が、1 万 4000 人に増加しました。フォロワーは国内だけでなく海外にも広がりを見せており、商品の詳細や購入方法についての問い合わせコメントが増加しています。実際、海外のお客様とのお取引件数も増えました。店舗の売上は 2020 年 4 月から 8 月は多少落ちましたが、動画サイトでの配信により登録者数・再生者数が増えていき、その相乗効果で 9 月以降店舗の売上が黒字になりました。また、通販のみの売上で見ると昨年の 2 倍に増えています。

【展望】スモールスタートから、IT×事業の親和性を高めていく

昨今の SNS・ネット通販の普及は、企業にとって必要不可欠なことだと思いますが、IT に明るい人材や機材の調達を考えると行動に移すことができない企業もあるかもしれません。しかし、最初から完璧な状態を用意する必要はなく、例えば昨今機材も進化しているため撮影についてはスマートフォンがあれば十分です。またアプリについても、必ずしもすべての機能をはじめから使いこなす必要はありません。このようにスモールスタートで IT 導入を始めて、徐々にどんな機材やサービスが必要か、どんなスキルを高めていったらいいのかわかり、少しずつクオリティを高めていけばいいと思います。まずはスタートを切ることが大切です。苦手意識を持たずに取り組んでいけば、少しずつでも活用できるようになると考えています。

当社が現在活用している EC サイトは楽天市場ですが、さらなる販路拡大のため今後は「Yahoo!ショッピング」への出店も考えています。Instagram、YouTube の活用をさらに強化し、インフルエンサーとのコラボレーションにもチャレンジしていきたいです。当店で取り扱う商品をお客様に気に入っていただくことが事業成功に繋がっているため、IT を活用して商品の魅力をさらに発信していきたいと考えています。

社名：JUNKY SPECIAL

代表：店長 西徹

主な事業：国内生産を中心としたブランド衣料品店

所在地：東京都新宿区歌舞伎町 2-46-5 KM 新宿ビル 1F

創業：2003 年 8 月



ここからアプリの事例ページはこちら