

Rakuten ICHIBA

DREAM

想いを実現するための
エンパワーメントブック

115

2015 Jan.

CLOSE UP INTERVIEW

頼られるパーティードレスの店へ
専門店の自覚で加速した成長

| パーティードレス通販 GIRL |

正直なものづくりがお客さんに響く
“特別な1着”を届けるパジャマ専門店

| パジャマ工房 |

【今月のテーマ】

模倣を超える

INDEX



04 CLOSE UP INTERVIEW 01

パーティードレス通販 GIRL

頼られるパーティードレスの店へ
専門店の自覚で加速した成長

14 CLOSE UP INTERVIEW 02

パジャマ工房

正直なものづくりがお客さんに響く
“特別な1着”を届けるパジャマ専門店

23 CONVERSATION

Shopping is Communication!

経営の危機をチャンスに!
3年かけて芽を出し始めた
刷新したビジネスモデル

ゲキハナ 感激安心のお花屋さん 古屋 悟司さん

28 GRAFFITI & VOICE

楽書き by ぶち仲

模倣を超える

29 MERCHANT'S LOUNGE

My Rakuten DREAM

31 ROAD TO ONE MILLION YEN

100万円突破への道

自分の体験のなかに
月商100万円突破のヒントが!
ママ目線でつかんだ成長のきっかけ

T.E RUNWAY

37 INTERACTION OF MERCHANT

The Merchant Gathering

店舗運営の裏側拝見!
店舗訪問&実践レポート

42 VOICE

ドリームCafé

“お客さんと一緒に”

46 COLUMN by Yuji Kosaka

小阪裕司の

売上をつくる「原則」「法則」「成功則」!

48 RAKUTEN KERNEL

Message from Hiroshi Mikitani

Rakuten ICHIBA DREAM

2015 January/ Volume115

発行：楽天株式会社
〒140-0002
東京都品川区東品川4-12-3 品川シーサイド楽天タワー
編集：楽天ドリーム編集部
制作協力：BLUE GRAPH

MG The Merchant Gathering

店舗さんが集まれば、商売はもっと楽しく、もっと自由に！

今月のテーマ

店舗運営の裏側拝見！ 店舗訪問&実践レポート

店舗さん同士が、“チーム楽天市場店舗”として、ともに成長を目指す取り組みをご紹介するこちらの企画。今回は、福井県に事務所を構える2店舗さんが、店舗訪問&受け入れを通じて交流。訪問の様子、そして訪問後の学びをもとに実践した取り組みを取材しました。

【訪問した店舗さん】



靴のニシムラ

<http://www.rakuten.co.jp/auc-kutsu-nishimura/>

オープン日 2007年12月17日

ジャンル メンズ靴



メンズ、レディース、キッズのスニーカーやビジネス靴、ケア用品を扱う。安価で質のいい非ブランドの靴の魅力伝えて販売する。

※楽天ドリームvol.116掲載

【訪問された店舗さん】



ドララク

<http://www.rakuten.co.jp/auc-doraku/>

オープン日 2009年4月2日

ジャンル トップス



メンズファッションや服飾雑貨を扱う。オリジナルブランドも展開。“オシャレ初心者をサポートする”コーディネート提案に力を入れる。

※楽天ドリームvol.117掲載

ファッションジャンルをけん引するドララクさんの会社を見学させてください！

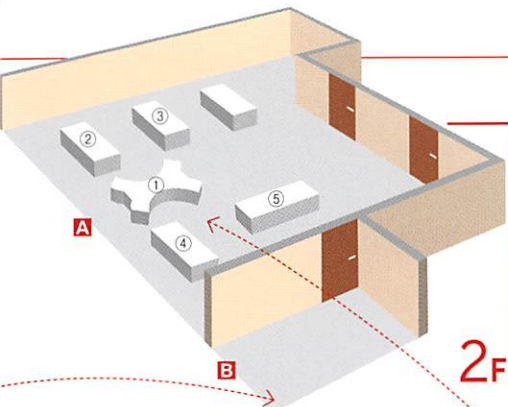
代表取締役
にしむら たくろう
西村 拓朗さん



自社物流で商材も近いですし参考になるようならぜひ！お互いに学び合しましょう。

代表取締役
いとう ゆうき
伊藤 佑樹さん

『ドララク』の裏側、全部見せます！



- A**
- ① 社長・課長
 - ② 店舗運営者
 - ③ ページ制作担当
 - ④ カスタマーサービス担当
 - ⑤ 物流担当



異なるチーム間でも 連携しやすいオフィス環境が大事

社員数は30名で、業務ごとにチームに分かれています。なので、デスク配置は、異なるチームがコミュニケーションを図れるように意識。間仕切りも設けません。また、代表の伊藤の席からは全体が見渡せます。デスク周りでスタッフが打ち合わせをする姿がよく見られます。



ウチの倍の人数ですね。
この先、人員が増えたとき
こんな交流しやすい
オフィスにしたいです。



『靴のニシムラ』さんをお迎えして、ネットショップ運営に関わる業務をご紹介します。
見学の前に、まずは弊社の成り立ちや事業内容、売上規模についてご説明しました。
これから、オフィスと撮影スタジオ、物流倉庫をご案内します(大南)。

よろしくお願いします!!

私が案内します!



『靴のニシムラ』

(右から)代表 西村 拓朗さん

部長 水野 元統さん

ウェブ制作担当 西村 ひかるさん

カスタマーサービス担当 上田 依里さん

経理・ウェブ制作担当 小林 万記さん

『ドララク』

スタッフ 大南 高幸さん

学びをアクションにつなげる 『靴のニシムラ』さんの実践レポート

① 商品撮影 & 写真



靴もファッションの一部として見せる モデル着用写真にチャレンジ



ウェブ制作担当
にしむら 西村 ひかるさん

以前から、ウチも靴の着用イメージ写真を入れてページを作りたいと考えていました。でも、何から手をつけていいかわからなかったんです。『ドララク』さんからの学びは、ホームセンターなどで手に入る材料で、さほどお金をかけなくても簡易スタジオが作れるということ。早速、倉庫のなかにモデル撮影用の簡易スタジオを作りました。撮影スペースにあわせて壁紙と床シートを配置。これだけで、室内風の空間が完成。そこに照明を設置し、モデルがポーズを確認できる鏡も用意しました(実践A)。また、スニーカーを実際に履くのは外なので、より着用シーンが伝わるように、海や公園でのロケ撮影にも初挑戦しました(実践B)。ドララクさんに共有してもらったノウハウをフル活用させてもらっています!

•実践A
モデル全身撮影ができる
スタジオを設置



上: 簡易スタジオ全景。壁紙と床の木目調のシートで室内風の空間に。中: 新しくそろえた全身用の鏡とモデル用衣装。
下: モデル写真は、前、横、後ろの3ポーズと、靴に寄ったカットを撮影。

•実践B
使用シーンをイメージさせる
ロケ撮影を実施





[商品ページ]



カメラの横に鏡?
モデルがポーズをチェック
するんですね。うちでも
さっく取り入れます!



コーディネート写真は
イメージが湧きます!
お客さんも不安なく
購入できますね。



撮影現場とページ制作の現場で
ドララク流コーディネート提案が生まれます

撮影スタジオでは、オシャレ初心者もわかりやすいコーディネート写真を撮るため、服や小物を用意してモデル撮影を行ないます。時には1日がかかりでロケ撮影に出かけることも。商品ページには、1色につき2種以上の着用写真を掲載。お客さんからも好評です。



学びをアクションにつなげる
『靴のニシムラ』さんの実践レポート
② 商品ページ

モデル写真やディテールを伝え
わかりやすいページに改善



ウェブ制作担当
にしむら
西村 ひかるさん

『ドララク』さんが商品ページでコーディネート写真を用いていたのを参考に、『アルビ』や『ネブ』などの売れ筋のスニーカーを中心にページを改善しました。改善前は、着用写真はほぼなく、商品の全体とカラー、詳細写真だけでしたが、着用写真を撮影して掲載しました。カラーが豊富にある商品は、カラー別の着用写真を掲載。あわせて商品単体の見せ方も、ファーストビュー下で、靴のなかや裏、詳細写真を見せ、カラーバリエーションを紹介する構成に変更。以前は1カラー1枚程度だった詳細写真も、前・後・横など角度を変えて2~3枚掲載。サイズ感がわかるように、チャート図とスタッフの着用コメントを紹介しました。ショップレビューの『情報量』の評価が4.2以下だったのが、改善により4.36まで向上しました。

Before

ランキング1位受賞!!
累計8,000足突破!!
魅惑のオトコ靴 待望の再入荷!!
2,900yen
送料無料で送料別
alb 5503

Hi-Cutモデル5503
5503ホワイト 5503ブラック 5503キャメル

Hi-Cut5503ホワイト
Hi-Cut5503ブラック
Hi-Cut5503キャメル

After

ランキング1位受賞!!
累計20,000足突破!!
魅惑のオトコ靴 待望の再入荷!!
2,900yen
送料無料で送料別
WHEAT BLACK
PARK AVENUE 1509
3Colors WHITE

WEARING image

靴のサイズについて

こちらの商品は、
ゆったりお履き頂ける
標準的な大きさです
普段お履きのスニーカー
サイズをお選びください。

足の特徴と標準
足幅のサイズ
26.0cm
試着したサイズ
26.0cm

スタッフTAKU

作業工程ごとに配置を決めて 梱包のミス防止しています

受注伝票をもとに行なう発送作業は、作業手順を統一。受注伝票と棚の品番を照らし合わせながらピッキングして再確認し、それをまた別の人が確認して梱包と、計3回照合確認をします。発送ミスは1万件に5件ほど。ミスは全員に共有し“ミス0件”を目標にしています。

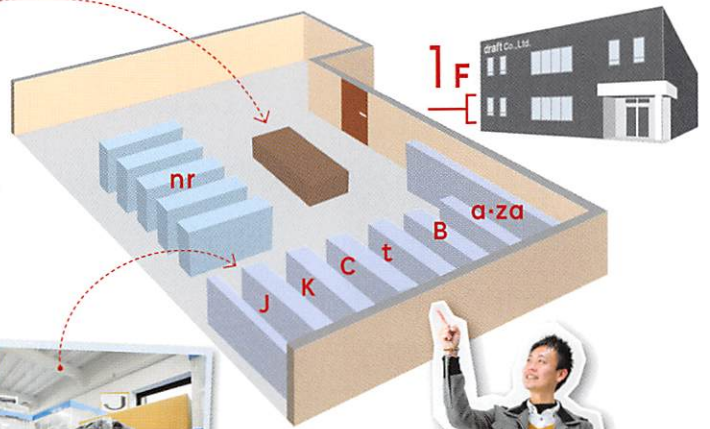


ピッキング

伝票と照合

別の人がチェック

梱包



ありがとうございました!!



わかりやすい品番管理や
出荷頻度にあわせた配置は
作業効率アップには
欠かせない取り組みですね。

Tシャツは“t”と品番を明記 誰でもわかる在庫管理を心がけています

商品登録や受注伝票はすべて自社品番で管理。在庫棚は、商品種類別に設けた“t”などの自店舗独自の品番と、メーカー品番、カラー、サイズを明記。売れ筋のオリジナルブランド「NEAR」(nr)は作業台近くに、出荷頻度の低い商品は遠くに配置します。

学びをアクションにつなげる 『靴のニシムラ』さんの実践レポート

③ 在庫管理・発送



在庫棚と作業スペースの改善で 梱包作業を効率化



部長
みずの もとりの
水野 元統さん

出荷件数が増えるなか、在庫管理や発送体制に課題を感じていたのが、『ドララク』さんからたくさん学びがありました。ウチとの違いに驚いたのが、倉庫内で立って梱包作業をしていたこと。ウチは当時、商品を倉庫から別室に運び座って作業をしていたんです。そこでまずは、作業部屋のなかに立ち作業の台を設置。実際に作業時間が短縮できたので、見学から約1週間後には倉庫内に作業台を設置しました(実践A)。また、“誰でもわかる”在庫管理を参考に、靴ケア用品を商品ごとに分け、発送伝票に記載される商品名と同じ名称のラベルをつけました(実践B)。これらの改善で、ピッキングと梱包にかかる作業時間を1件あたり70秒短縮。1ヵ月に計9000件の発送を行なうので、全175時間の削減ができました。



•実践A 梱包作業のやり方を改善

改善後は、倉庫内ですべての作業を完結する形に。単品の注文と、同梱商品のある注文の作業台を分けて、1人が同じ作業を担当。効率化の工夫がされている。



Before 別室で作業をしていたときは、倉庫から商品運ぶ時間を含めると1件あたり4分かっていた。



After 倉庫内でピッキングから梱包までを実施。1件あたりの作業時間は2分50秒に短縮できた。

•実践B 登録商品名で在庫を管理

雑然としていた靴ケア用品の管理を改善。スニーカーや靴などのメイン商材に比べて出荷件数が少ないが、整然と管理することで在庫数を把握しやすくなった。



Before インソールや防水スプレーなどの種類別に段ボールに収納。何がどこにあるかわかりにくい。



After 商品名を明記した収納ボックスで管理。商品の在庫数が一目瞭然と把握できるようになった。

店舗訪問を振り返って、いかがでしたか？



自分の仕事を見てもらうことが スタッフの自信にもつながります。

西村さんたちがいらしたとき、私は残念ながらその場にいらなかったのですが、スタッフにとってよい刺激になったようです。自分たちがやっていることが「参考になる」と言っていただけたとうれしそうで、自信をもってくれたようです。西村さんには、ウチの売上や出荷件数、効率化の工夫など現状をすべて見ていただきました。そうすることで、西村さんの状況や工夫していることを教えてもらえて勉強になります。ウチは社内に対しても同様に、店舗運営に関する情報、たとえばレビューやクレーム、ミスなどは全員で共有。目標を共有することで、会社として成長できると感じています。



スタッフと一緒に見学することで 今後の目標を共有できました。

売上規模や会社のあり方など、自店舗が目標とするステージにいる『ドララク』さんから、今後自分たちに何が必要かを学びたいと思い、伊藤さんに見学を打診しました。経営者として尊敬する伊藤さんのもとで、スタッフさんがどんなふうにも働いているのかも見てみたかったです。見学には、私だけでなくスタッフと一緒に行くことで、ウチが目指す姿を共有できると考えていました。見学後に早速全員でミーティングをやったら、ページや物流、問い合わせ対応などどんどん改善提案が出てきて、すごくいい勉強になったと思います。日々改善を続けて、みんなでお店を成長させていきたいです。



『ドララク』も『靴のニシムラ』さんを訪問しました！



改善スピードの速さに驚き！
ウチもたくさんの学びをもらいました。

『ドララク』も、ニシムラさんの運営現場を見学させていただきました。希望者を募って、ドララク姉妹店のレディースファッション店舗と自社サイトの運営者、物流責任者、バイヤーと私の計5名で訪問。見学に行ったら驚いたのが、改善スピードの速さ。ウチに見学に来たからたった1ヵ月しか経っていないのに、モデル撮影用のスタジオや梱包作業の作業台を新設されていました。また、ニシムラさんが取り組んでいる新聞やハガキのダイレクトメールなど、お客さんとのコミュニケーションツールが参考になりました。早速、自社サイトの担当者が実践中です。これからも一緒に学び合っていきたいです。

