

「顧客の見える化」による効率的アプローチ 積極的なIT投資による業務効率化

下着、靴下、ストッキングなどインナー専門のインターネット販売を行う。以前は、衣料品の量販店を展開していたが、現社長が事業承継後、実店舗を閉店し、物流倉庫に改修。下着のネット販売に特化し、社名を「すててこ」に変更。ITを活用した物流改善や、商品・顧客管理システム導入による顧客とのコミュニケーションの改善、従業員のモチベーション向上につながる成長評価制度の導入、自社サイトのブランディングによる販路開拓など生産性向上に注力している。

●所在地 福井県あわら市春宮2-4-22
●電話/FAX 077-673-5258/077-673-5621
●URL <https://www.suteteko.jp>
●代表者 代表取締役 笹原博之

●設立 1946年
●資本金 1,000万円
●従業員数 27人



「顧客の見える化」とIT投資による業務効率化で生産性向上

約52万人の顧客を購入頻度や金額などのデータを用いて分析している。顧客を10分類にカテゴライズし、カテゴリー毎に効果的な顧客とコミュニケーションを取る仕組みを構築。同社商品を頻繁に購入する層に、2千通を超えるはがきでアプローチをするなど、効率的なコミュニケーションを成功している。また、大手9モール全店舗の商品データを同期させ、商品情報と在庫を一括管理するシステムを導入し効率的に管理している。物流改善では、すべての商品にバーコードを付けデータ化することで、単品管理できる体制を整えた。これにより、以前はセールの時期に、処理能力を超えてしまうこともあったが、受注からピッキング、出荷までを効率化することができた。



顧客管理システムによるデータ分析

役立つ情報をブログで提供、手書き礼状は2年で4000通以上

購入前後のサービスで差別化を図っている。自社サイト「すててこねっ」とに、下着に関するアドバイスや豆知識を発信するブログ「週刊下着で笑顔」を連載。季節や流行にあった情報発信により、潜在的な消費者の拡大につなげている。商品アンケートの回答者に手書きの礼状を返信する取組は、2年で4000通以上送付。温かみのある文字で感謝の気持ちを伝えることで、リピーターづくりにもつなげている。



1人1人のお客様へ礼状を書いている風景

社員の成長を後押しする「成長評価制度」でモチベーションUP

社長自ら「評価の見える化」を目指して人事評価制度を独自に勉強し「成長評価制度」を構築。従業員間の比較・順位付けではなく、個人が過去の自分と比べて、どう成長したかを評価している。社員自らが目標と評価を記入し、月次で社長と面談。業務上の課題や勤怠評価のみならず、プライベートを充実させる項目が個人の目標・行動計画に含まれており、社員のモチベーションの向上につながっている。また、この制度を好感した新卒者の確保にもつながっている。



毎月社長と1対1で行われる面談の様子