

表彰事業

手書きお礼状を活用した高齢ペット向けネット通販事業

株式会社 アムリット.DC

代表取締役 くろだ のぶひろ
黒田 展弘



受賞理由

ペットを家族の一員として考える飼い主が増加していることに加え、飼い主が避けては通れないペットの高齢化による介護などの課題に着目し、高齢犬猫用品に特化した通信販売事業を全国初で展開している。特に、高齢犬猫用品を数多くそろえるだけでなく、商品送付の際に個々の飼い主へ手書きのメッセージを付けることにより、あたかも文通するかのようなやり取りを行うという超アナログ的な手法で顧客とのコミュニケーションを構築し、売上の6割をリピーターが占めるという高いリピート率を獲得している。また、平成25年には、インターネットショップ上にリアルタイムで問い合わせに応じられる「チャットシステム」を導入し、将来的には、西洋医学に加え東洋医学にも対応した動物病院を開院し、24時間対応の顧客にサービスができる体制構築を目指している。

ポイント

- ・「高齢ペットの飼い主が求めるもの」を基準に商品を取りそろえ、世に知られていない商品を探し出してでも飼い主に提案することから、飼い主には「自分のためのお店」と認識されリピート率を高めている。
- ・本事業を「ペットの長生き支援事業」としてとらえ、商品配送時に手書きの手紙を添える「アナログ式顧客サービス」を採用。ITや外部職員などを活用することにより、顧客数が増加しても対応可能なシステム化が図られている。
- ・広告費を使わず、価格訴求はしていないことから利益率が高く、売上も「アナログ式顧客サービス」によりリピーターを中心に急増している。

事業概要

日本初の高齢犬猫専門用品通信販売事業を平成21年12月に立ち上げる。「20才まで元気で長生きさせる」を事業コンセプトに、高齢犬猫の専用フード、サプリメント、介護用品などを幅広く取り扱い、全国にユーザー数を増やしている。また、アナログ式顧客サービスとして、平成22年12月に手書きお礼状サービス、平成23年2月にFAX受付サービスを開始し、リピーターを増加させている。

推薦団体

(株)中国銀行 岡南支店

会社所在地	〒700-0945 岡山県岡山市南区新保653番地36		
T E L	086-250-5512	U R L	http://www.amrit-dc.co.jp
会社設立	平成21年12月	従業員数	32名(平成25年3月1日現在)
資本金	3百万円	売上高	552百万円(平成24年10月期)

今後、間違いなくやってくる‘犬猫の高齢化社会’
ペットロスの問題、老犬介護の問題
【ペットの高齢化社会】をホンキで考える。

http://amrit-dc.co.jp

株式会社 アムリット.DC
For Dog and Cat
AMRIT.DC

開業3年で年商10億突破！
リピート率7割の私たちの強みとは…

私たちの強み

ペット用品の通信販売事業の多くは、有名メーカーの売れ筋商品を他社よりも1円でも安く売ることによって売上をあげていくという手法をとっており、一方で利用者側も「最も安いショップを探して買う」という購入方法が一般的となっているため、リピート率が非常に低いことが弱みとなっています。

そんな中で、私たちは「ペットを20歳まで長生きさせる」という理念に基づき、高齢犬猫用品に特化した通信販売事業を行っています。商品展開の基準は、「高齢ペットの飼い主が求めるもの」。場合によっては世に出ていない商品を探し出し、飼い主に提案するという手法を取っています。このような姿勢を貫くことにより、高齢ペットの飼い主に「自分のためのお店」と認識してもらうことに成功しています。

さらに、新規顧客をリピーター化させるための戦略として、お手紙を使った独自の「アナログ式顧客サービス」を確立しました。この、弊社ならではの顧客とのコミュニケーション方法が他店への流出を防止し、実に **月間売上**の約7割をリピーターが占めるという、業界では異例のリピート率を維持しています。