

好評につき再び開催！

前回1月22日(木)に開催した当セミナーは多くのお客様にご来場いただきました。開催後に大変好評とのご感想をいただき再度当セミナーを開催することとなりました。

通信販売事業者向け、顧客 LTV 最大化における三井倉庫ビジネスパートナーズが持つノウハウを公開

通信販売事業者様

10年間の休眠は
LTVの損失
です。

休眠顧客を取り戻す。

休眠期間 10 年。『3.0%』の顧客を取り戻した方法論とは？

2015 年度こそ、休眠顧客との取引を取り戻したい。
他社が行った施策について、具体的に知りたい。

5 Step プロシージャーによる顧客アプローチ

売上高・利益の確保、売れ筋商品の開発、既存顧客の維持—これらは通信販売事業を営む企業が抱える代表的な課題です。これらの課題を解決する施策の一つに、「休眠顧客」の掘り起こしが挙げられます。休眠顧客には、売上・利益拡大や商品開発の参考データ収集のチャンスが眠っています。貴社は休眠期間が長くなればなるほど、マーケティング/販売促進の対象から外していませんか？

休眠顧客を取り戻すには、顧客とのコミュニケーションを 5 つのステップに分け、ステップ別に様々な工夫を凝らし、顧客に正しいアプローチを行うこと。三井倉庫ビジネスパートナーズが通信販売事業者の休眠顧客を「3.0%」取り戻した具体的な施策について講演します。休眠顧客との取引について課題を感じている事業会社様のご参加をお待ちしています。

日時：2015 年 7 月 24 日 (金) 14:00 ~ 15:35 / 参加費：無料 (事前登録制) 定員数：48 名

会場：株式会社ランドスケイプ セミナールーム

東京都新宿区西新宿 3-20-2 東京オペラシティ 15F
※京王新線「初台駅東口」直結 徒歩 5 分

セミナー
開催概要

通信販売事業者向け 休眠顧客を取り戻す。 休眠期間10年。『3.0%』の顧客を取り戻した方法論とは？

1 部：三井倉庫ビジネスパートナーズ株式会社

14:00~14:45 45分

1. 会社概要、事業内容

2. 休眠顧客にアプローチする 5 つのステップ

- ①休眠顧客へコンタクト
- ②休眠顧客との関係性作り
- ③休眠顧客のニーズと商品を結び
- ④商品の提案のタイミング
- ⑤セールスクロージング

3. 5つのステップに沿った教育

- ①トークスクリプトの組み立て
- ②モニタリング&FBによるコーチング
- ③ソーシャルスタイル診断を利用したアプローチ

4. 発信戦略 (DISH を活用した分析)

- ①セグメント戦略
- ②コール集計による戦略の見直し

5. まとめ※別途トークスクリプト等のサンプルをお持ちする予定です。

10 分間休憩

2 部：株式会社ランドスケイプ

14:55 ~ 15:35 40分

休眠顧客を取り戻す「電話営業」。その仕組みと運用とは？

- ①コミュニケーション。仕組みと実践。
- ②休眠顧客の選択。契約率上昇につながる選択とは？

講演内容は予告なく変更される場合がございます。マーケティング会社様や競合会社の方などの受講はご遠慮頂く場合がございます。予めご了承ください。

講演者プロフィール



三井倉庫ビジネスパートナーズ株式会社
第2営業部 札幌カスタマーセンター
マネージャー 山口 大輔

2003年にコンタクトセンター業界入り。大手ISP業務のコンタクトセンターの企画・設計・運営マネジメントを行う。2011年より、健康食品のアウトバウンドセールス業務等の運営をマネジメントしている。COPC 認証資格を保有。



物流とCRMのプロ『三井倉庫ビジネスパートナーズ』が実現します。

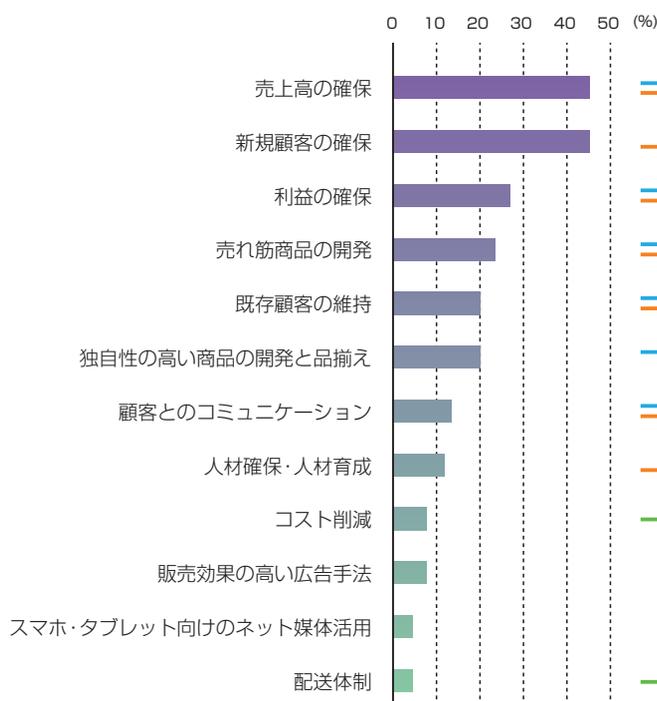
利益確保
新規顧客の確保
既存顧客の維持
コスト削減



顧客満足度向上
顧客とのコミュニケーション強化
配送体制 (SCM) 強化

通信販売事業者の課題

三井倉庫ビジネスパートナーズのソリューション



※第31回「通信販売企業実態調査報告書」より抜粋

休眠顧客の掘り起こし

- 顧客分析による有効なアウトバンドの実施により貴社の売上・利益拡大に貢献します。
- お客様の声を集約し、商品開発の参考データとして提供します。

クロスセル／定期購入の促進

- お客様とのコミュニケーション向上を図ります。ソーシャルスタイル理論を導入した独自の研修制度で成果につなげていきます。
- 購入額・購入累計額・購入頻度を上げるために有効なアウトバンドを実施します。

フルフィルメント（保管・梱包・発送）

- 倉庫会社を親会社に持つ強みを活かし、商品の保管・梱包・発送までのトータルソリューションを提供し、コスト削減を実現します。
- 急な出荷等柔軟に、迅速に対応し、サービス向上を目指します。

三井倉庫ビジネスパートナーズが提供する BPO サービスのご紹介



カスタマリレーションシップマネジメントサービス

- ・インバウンドコールサービス
- ・アウトバウンドコールサービス
- ・受注受付サービス
- ・エントリーサービス
- ・ドキュメント処理サービス
- ・発送代行サービス
- ・事務処理代行サービス
- ・スキャンニングサービス



ロジスティクス & レコードマネジメントサービス

- | | | | |
|-----------|------------|------------|----------|
| <物品系> | | <文書系> | |
| ・在庫管理サービス | ・発送サービス | ・文書管理サービス | ・ODSサービス |
| ・検針サービス | ・事務局代行サービス | ・入庫・出庫サービス | ・その他 |
| ・荷造りサービス | ・その他 | ・大量媒体変換 | |

