

ご注文のお客様をファンにする

人気ネットショップこだわりの「真心」術



従業員の感謝の気持ちが込められた、手書きのお礼状。この「手紙」を楽しみにしているリピーターも多い

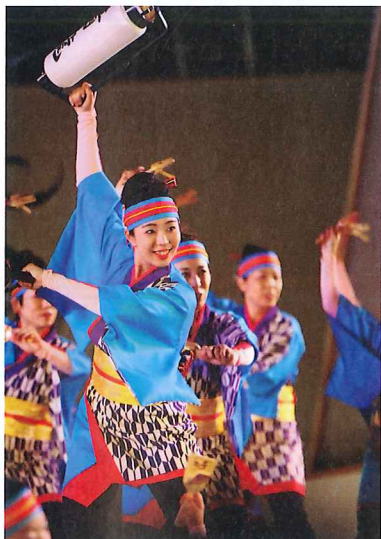
家にいながら必要なものが手に入るネットショッピングの需要が、「巣ごもり消費」の高まりで急増している。多くの通販サイトがあるなかで、「売れている」ショップはどこが違うのか。20〜30代女性に人気の美肌マスクを扱う「りぐる」ブランドを展開する株式会社三彩に、ネット販売のヒントを聞いた。

「よさこい祭り」で輝く女性にターゲットを絞る

高知県土佐市でスキンケアアイテムと和紙製品の販売を手がける株式会社三彩の代表取締役、鈴木佐知代さん。女性4人の小さな会社ながら、インターネット通販で、着実に売り上げを伸ばしている。

2013年にスタートしたネットショップは、2019年には売り上げ額が6倍になった。同社の代表商品「りぐる美肌マスク」は、有名ファッション誌の2019年ベストコスメ企画「ビューティー・メダリスト大賞」にもノミネートされるほど、人気と話題を集めている。しかし、最初はインターネットやパソコンに詳しいスタッフが誰もいないところからのスタートだった。

土佐市商工会の勉強会や研修に参加してサイトをオ



「高知の女性は、よさこいを踊っているときが一番輝いている」と鈴木社長

ープンしたものの、しばらくは、訪問者が少ない日が続いた。そこで専門家のアドバイスを受けて、ターゲットを「よさこいを踊る20〜30代女性」に絞り、おしゃれにも流行にも敏感な若い女性に選ばれるよう、ほかの商品とのブランド区別も明確にした。「品質には自信がりましたが、高級ブランドと同じやり方をしていても勝ち目はありません。よさこい祭りで輝く女性の応援アイテムとしておみやげ店での販売も行うことで、クチコミでも広がるようになりました」



りぐるブランドで最初に誕生した「汗ふきシート」



女性ならではの目線で、細かな気配りを大切にしている。左から2人目が社長の鈴木さん

### イベントやSNSを併用して認知度を高める

ブランド名の「りぐる」は、「念を入れる」という意味で、ちよつと気取っておめかしをする様子にも使われる土佐の方言だ。「よさこい祭りや高知に来てくれた方が、お土産に購入してくだされば、地元経済にも貢献できると思っています」。

サイトの認知度を上げるため、各メディアが取り上げられるのも特徴だ。2018年には自社で「よさこい美容調査委員会」を立ち上げ、よさこい祭りの美容市場への実態を調査して話題を集めた。

さらに2019年には、「よさこい美容アンバサダー」を募集。選ばれた5名に「りぐる」製品を使用した感想をSNSでPRしてもらい、よさこい祭りと「りぐる」の認知度アップにつながった。

最近では、インスタグラムでの投稿にも力を入れている。

「2020年に入ってからには、スタッフの日常なども交えた商品情報を、毎日投稿しています。少しずつですがフォロワーが増えてきて、サイトのアクセス数向上にもつながっています」

### 梱包を開けたときの「わくわく」を仕掛ける

ネットショップ成功の秘訣は、「地道な努力でファンを増やすこと」と言い切る鈴木さん。会員登録をしてくれた人には、年賀状と暑中見舞い、新春企画のお知らせハガキに手書きで一言添えて送っており、「お誕生日には、手書きメッセージを添えたバースデーカードもお送りしています。手書きにこだわることでも少しでも真心をお伝えできたら」と話す。商品発送の際には、必ず手書きのサンクスカードを同梱しているのも同社のこだわりだ。

「ネットショップは事務的で機械的なイメージがありますが、少しでも感謝の気持ちをお伝えできるよう、『ひと手間』にこだわっています」

インターネットが苦手な人には、電話でも注文を受けている。「電話は、お客様と直接お話しできる貴重なチャンス。ネットショップは顔が見えない分、お客様との気持ちのつながりを大切にしています」。

同社では、「りぐる」以外に、「土佐和紙でおいしく」をコンセプトとした「mizukami」と、「土佐和紙で快適に」をコンセプトとした「くらす三彩」の3ブランドを展開。コロナ禍により、



肌への密着度が高い格入りシート

和漢植物エキスがたっぷり含まれた「夢美肌マスク」シリーズ。シートには、千年の歴史をもつ土佐和紙の原料である楮（コウゾ）を配合している

「くらす三彩」で扱っている消毒ウエットタオルへの問い合わせと注文が殺到したというが、「お客様への手書きメッセージと、丁寧な梱包は、絶対に譲れない」と、スタッフ総出で毎日発送作業を行った。緊急事態宣言中の発送分に関しては、「家で過ごす時間が増えた皆さんに喜んでいただきたい」と、女性購入者限定で、「りぐる」の美肌マスクも1枚プレゼントしたという。「今年よさこい祭りは中止が決まりましたが、来年に向けて気持ちもお肌も輝かせるお手伝いを、これからもしていければと思っています」