



# カスタマー支援

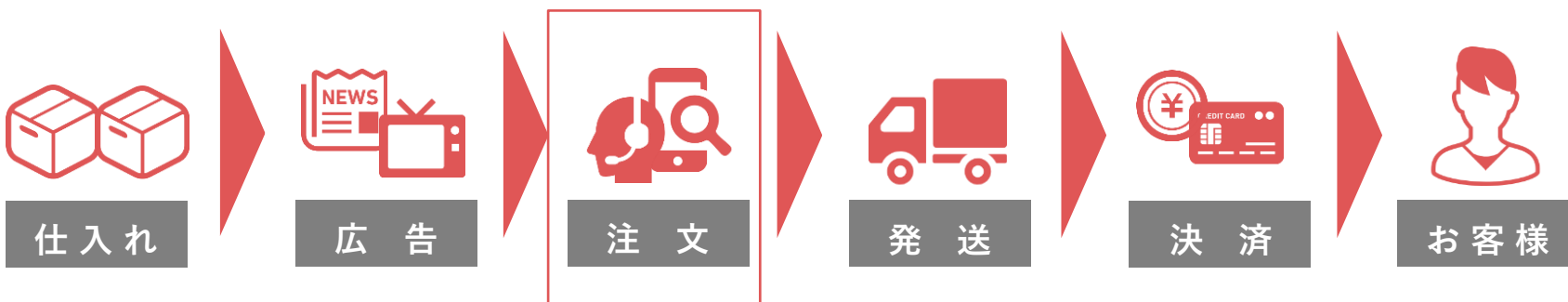
---

**KIZUNA**  
Delivering dreams and inspirations

会社名	株式会社KIZUNA
資本金	2,965万
設立	2008年5月
代表者	松永 高德
住所	大橋本社：福岡県福岡市南区向野2丁目2-1コルソ大橋2階 久留米支社：福岡県久留米市東町36-8 ステーションプラザ久留米ビル2F
連絡先	大橋本社：092-557-1180
ホームページ	<a href="https://www.kizunamaker.jp">https://www.kizunamaker.jp</a>
社員数	従業員数 102名 ※2020年11月現在 ※外部スタッフ含む
主要取引銀行	筑邦銀行
顧問税理士	三井税務会計事務所
顧問弁護士	小宮法律事務所
顧問社労士	社会保険労務士法人 COMMITMENT
取締役構成	代表取締役 松永 高德
事業内容	<p>【自社事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通信販売業（自社ブランド商品・仕入れ商品）</li> <li>WEBメディア運営</li> </ul> <p>【通販ワンストップ支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通販事業全般の設計、統括</li> <li>広告代理業（オフライン・WEB）</li> <li>制作業（広告&amp;CRMツール）</li> <li>コールセンター業（インバウンド・アウトバウンド）</li> <li>物流代行業（倉庫貸し出し）</li> <li>通販サイト運営代行（公式サイト・楽天・Yahoo!・Amazon店）</li> <li>卸業（販路拡大支援：国内、海外流通等）</li> </ul>
関連会社	株式会社KIZUNA鹿児島 株式会社マキコミ（福岡本社・熊本支社） 株式会社アメイジア 阿蘇綺麗株式会社

# 通販事業を入り口(事業設計)から出口(商品発送)まで トータルでサポートする通販支援会社

通販の流れ



通販事業には様々な業務が発生するが、すべてを自社で完結させるのは相当な負担。

通販業務

## 事業設計

事業試算・販売戦略

商品開発

商品調達

## プロモーション

プロモーション戦略

マス広告

ネット広告

広告制作・デザイン

## カスタマー/フルフィル

コンタクトセンター受注

ウェブサイト受注

受注管理

物流

決済代行

## CRM

指標管理

データ分析

リピート戦略

ツール制作

ウェブ施策

コール施策

PHILOSOPHY  
企業理念

絆創りを通して、人類の進化に貢献する。

CONCEPT  
企業コンセプト



人と人、人とモノ、  
情報と情報をつなぐ  
世界No.1のKIZUNAメーカー

変幻自在に変化する時代の中で、私たちは迷うことなく  
人と人とのつながり、人とモノの出逢い、  
情報と情報の結びつきを創み出し続けることだけにひたすら熱狂し、  
社会全体をプロデュースする  
世界No.1の「KIZUNA」メーカーでありたい！

社員ステートメント

<p><b>人を巻き込み、動かせ！</b> 夢を達成するために、様々な人を、気持ちよく巻き込み、心から応援してもらおう！</p>	<p><b>365日感動漬け</b> 人に感動を与える人は、何よりも自分自身が感動する！</p>	<p><b>絶対に独りじゃない！</b> きつくても、つらくても、一人で悩むな、振り返れば、そこに仲間がいる！</p>
<p><b>ことごとく突破しろ！</b> 困難なことも成長の「チャンス」と捉え、絶対に諦めず、ことごとく乗り越える！</p>	<p><b>全員アイデア名人</b> 自分の中で温めていても意味がない！アイデアはアウトプットして初めて「可能性」</p>	<p><b>「大切な理由」に気付く！</b> 信頼の一步は、相手が大切にしているのを感じ、尊重すること！</p>
<p><b>超高速PDCA</b> チャンスは待ってくれない、だから、全速力で走りながら、動こう！</p>	<p><b>人と違うことをやろう！</b> これまでと同じことをしていても新しい時代は作れない！</p>	<p><b>夢見る勇氣</b> 夢見る権利は子供だけじゃない、誰に笑われようが堂々と「夢」を語る！</p>
<p><b>現状に満足しない向上心</b> 常に高い目標を自ら掲げ、自分の為、仲間のために堂々と成長する</p>	<p><b>仲間を想う心</b> 仲間の「苦しみ」が自分の「悲しみ」自分の「喜び」が仲間の「生きがい」</p>	<p><b>一瞬一生</b> この「一瞬」に「一生」をかけるくらい全身全霊で熱く生きる！</p>
<p><b>サプライズクリエイション</b> 好意の連鎖は、常に目の前の人を楽しませることから始まる！</p>	<p><b>幸せのおすそ分け</b> 「HAPPY」は、一人で味わうより皆で分かち合ったほうがより気持ちいい！</p>	<p><b>生きてるだけで丸儲け</b> どんな小さなことや些細なことも生きてるだけで有難いと感謝しよう！</p>

## クライアント様よりお客様を想う対応をモットーに 事業KPIに対してもコミットしていく

お取引様  
約60社以上  
※延べ数

低離職率  
※2018年度実績  
離職率18%  
業界水準36%超

薬剤師在中  
医薬品通販対応数  
5社  
※対応経験コミュニ  
ケーター数  
約15名

### POINT①

相反しがちな、“顧客対応品質”を高める事と、“事業KPI達成”の両軸を実現すべく、コミュニケーター育成を実践している

### POINT②

KIZUNAのコミュニケーターの90%以上が“たまごリピート”対応経験者。かつ離職率の高い業界において低離職率を維持しているためカートスキル保有者も維持！

### POINT③

“薬剤師”が在中しており、医薬品通販対応経験が豊富。医薬品通販特有の対応にも熟知しており、クライアントへのエスカレ対応比率低下も実現。

インバウンド受電をメインとしたマルチコンタクト対応

インバウンド：新規受注

KPI達成型  
新規受注対応業務  
(例：定期)

インバウンド：既存対応

KPI達成型  
既存顧客対応業務  
(例：解約阻止)

顧客のファン化  
優良顧客対応業務

薬剤師対応  
カスタマー業務

インバウンド：新規受注

チャット対応  
メール対応

カスタマー対応：チャット

チャット対応

カスタマー対応：メール

メール対応

カスタマー対応：お手紙

お手紙対応

サポート業務：入力対応

受注データ  
入力業務

サポート業務：FAQ

FAQ蓄積  
更新業務

次世代ツール：カスタマー対応

BOT対応

AIによる  
音声文字化対応

コール、メール、お手紙、葉書、チャット、チャットボット、WEBのFAQ更新など、お客様との意思伝達チャネルの多角化に対応し、かつ最適化を提案。

## コンタクトセンターの枠にとらわれない業務対応と相乗効果

## ① マルチコンタクト対応

## ▶ イン＆アウトバウンド業務

- ・ カスタマー対応（※薬剤師対応あり）
- ・ 新規注文受付対応
- ・ チャット対応（※LINE等）
- ・ メール対応
- ・ お手紙対応



## ▶ 顧客管理業務

- ・ 受注データ入力対応
- ・ WEBのFAQ更新対応  
※コールで蓄積されたFAQ活用
- ・ チャットボット

お電話での「顧客対応」は勿論の事、  
コール（特にお客様のお声）に関連する分野を  
担当範囲とし業務運営しています。

**KIZUNAがワンストップ支援会社だからこそできる事です！**

## ② 業務の多岐化と独自性

## ▶ オフライン広告

- ・ コール業務が付随するオフライン広告  
（広告制作・媒体バイイング）

## ▶ 分析業務

- ・ VOC分析
- ・ 事業KPI分析

## ▶ CRM業務

- ・ CRM提案
- ・ 同梱制作 & 印刷
- ・ お手紙作成

※顧客接点部署だからこそその  
クリエイティブ力を発揮

## ▶ 研修

- ・ コミュニケーター新人研修



## コンタクトセンターに こんなお悩み ありませんか？

エスカレ対応が多く、  
結果こちらの工数が  
かかっている・・・。

呼量に対して、  
人の適正配置が  
分からない！

解約阻止トークの  
徹底ができていない！

LTVが伸びない！  
何をどう取り組んでいいか  
分からない。

回線管理ができず、  
全体呼量を把握できて  
いない・・・。

いまのコールセンターから  
レポート提出がない。  
もらっても内容がわからない。





# 解約阻止 & 定期引き上げでLTV向上

サンタクロースマインドとKRM（※CRMの独自進化 P12を参照）を武器に圧倒的な成果を実現。  
クライアント様への割引やプレゼントといった特典の提案はもとより、コミュニケーターの意識が数字に向くように、個人の解約阻止率などKPIの見える化。顧客のLTV向上に寄与している。

## 実績例

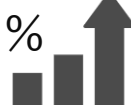
### 医薬品の解約阻止6%から20%

【商品】 医薬品（シミ・シワ対策）

【業務】 カスタマー

【目的】 定期 解約阻止

【結果】 6% ⇒ 20%

330%  
UP 


### 新規客を定期へ引き上げ

【商品】 美容サプリ

【業務】 発注受電

【目的】 新規 定期引き上げ

【結果】 32.9% ⇒ 91.4%

280%  
UP 


### シャンプーなども解約阻止

【商品】 美容トイレットリー

【業務】 カスタマー

【目的】 定期 解約阻止

【結果】 16.6% ⇒ 35.6%

215%  
UP 

### サンプル新規も定期へ誘導

【商品】 健康サプリ

【業務】 WEBサンプル新規 アウト

【目的】 新規 定期引き上げ

【結果】 25.8% ⇒ 53.6%

200%  
UP 

特徴

1

サンタクロースマインド

特徴

2

絆・リレーション・マネジメント (KRM)

特徴

3

専門化戦略

「世界に夢と感動を届ける サンタクロースファクトリー」

「通信販売業」を分解

商品（モノ）を贈り、お客様に“夢と感動”を届ける

理想像

サンタクロース

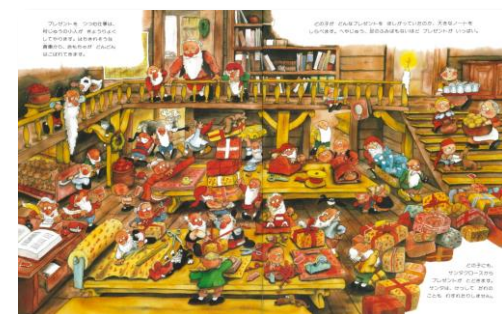
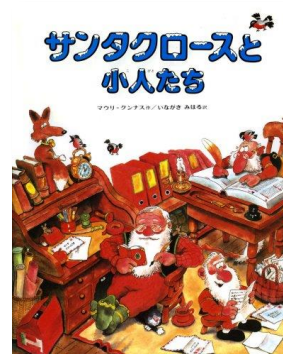
私たちKIZUNAは一人一人が、お客様の笑顔を想い  
一生懸命に働く“サンタの感動創造工場”でありたい

## サンタの感動創造工場

夢見る世界中の子供たちに笑顔と感動を届けるため、サンタの工場では、日々ニコニコで幸せな「小人」たちが仲間とワイワイ歌い踊りながら、子供たちから届く願いを受け取り、プレゼントを作り、ラッピングし、メッセージカードを書いて、トナカイのソリに「夢」を一杯詰め込み、サンタクロースを見送る！

そして、明日の「感動づくり」をワクワクしながら、眠りにつく！

・・・私たちはそんな「サンタクロース・ファクトリー」でありたい！



※参考とした世界観

「KIZUNA通販モデル＝サンタクロースファクトリー」

・・・クリスマスが近づくと子供たちが欲しいものや夢を手紙に書いてクリスマスのを待ち、サンタの工場では、その想いを受け取りクリスマスに向けて準備を進めます。

クリスマス当日、サンタがそりに乗って夢や希望を子供たちのもとに届けます。

その過程が通販と似ているという理由からサンタクロースファクトリーというコンセプトになりました。

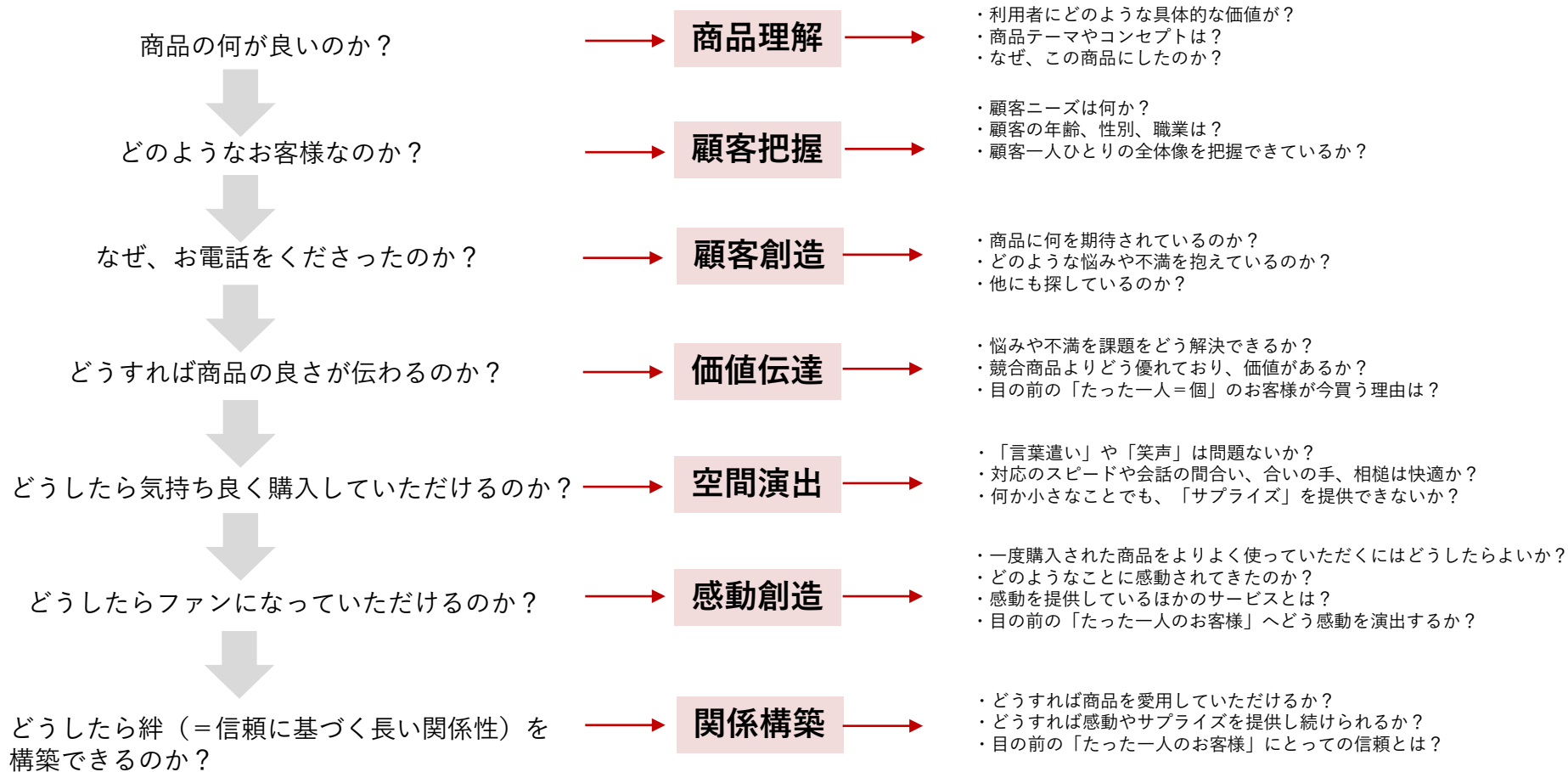
また、より多くの「1to1」を追求し、より多くのお客様に「KIZUNAスイッチ」を入れ、「ファン」になっていただく、そんなマインドを持っていたいという想いからこのコンセプトがつけられました。

世界中で一番人々を感動させているサンタクロース！

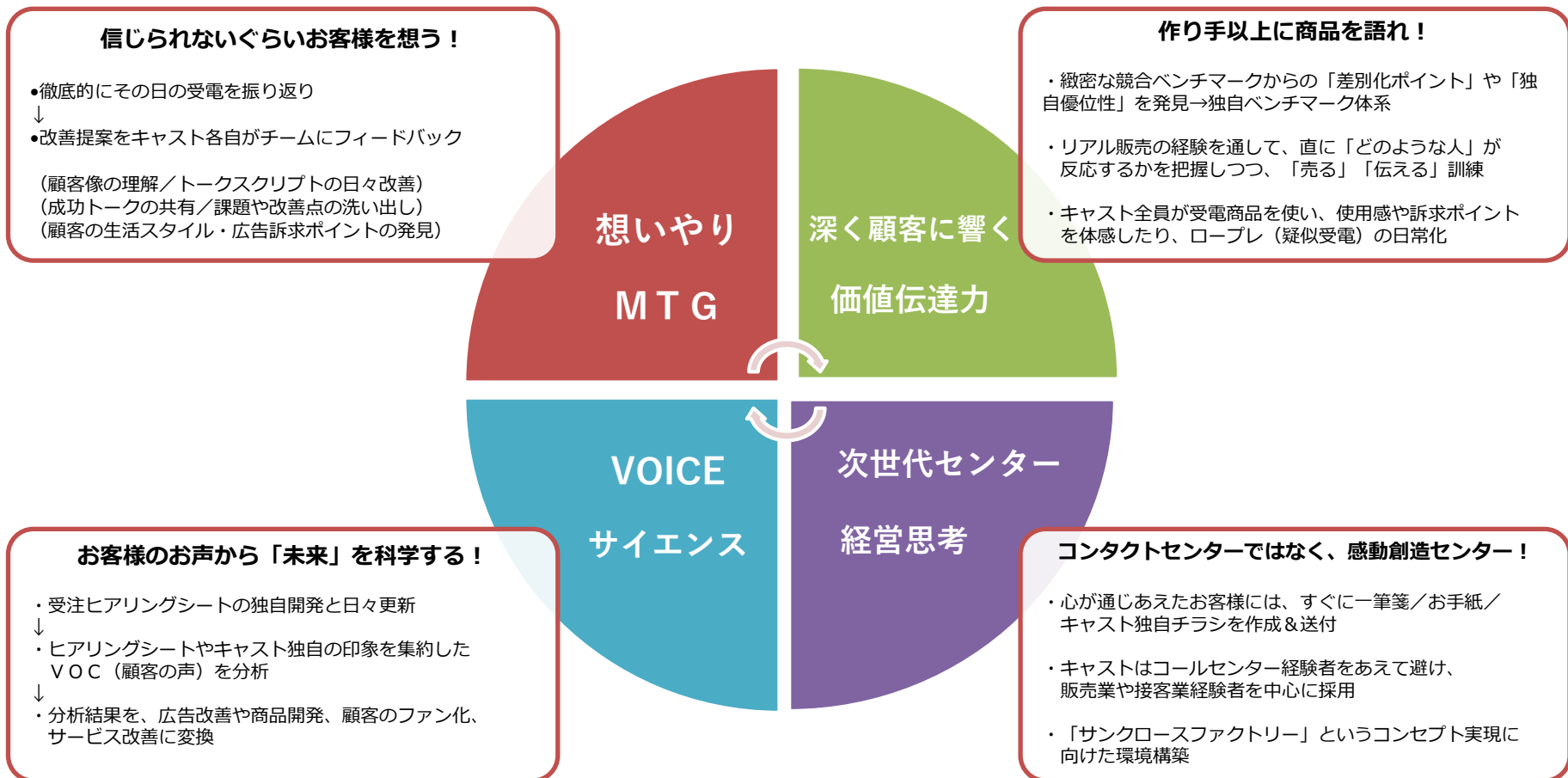
そんな感動をあたえられる人に私たちもなりたい！

採用・教育プログラムに“サンタクロースマインド”を組込

CRMの先へ→ 絆・リレーション・マネジメント (KRM)



KRM実現のための取組



## 各種ニーズに対応できるスキル&リソース

薬剤師常駐

薬剤師にしかできない「お薬の飲み合わせ」対応などが受託可能。  
「専門性」を求められる「医薬品受電」が可能。

連携センター

中小20のコール会社を連携、瞬間呼に対応できるキャパを整備。  
巡回型トレーナー（プラットフォームトレーナー）が品質を保持。

カスコン管理

通常クライアント様が管理する受電の「蛇口」ともいわれる  
「カスタマーコントロール（呼量管理システム）」を代行管理。

運営設計

通常クライアント様が策定する「顧客対応ルール」を、商品特性、  
想定顧客、市場動向、クライアントルールを踏まえて設計代行。

インハウス立上げ

カスタマーセンターを自社で開設したいというニーズに、  
全体設計、回線手配、採用、初期研修、営業体制の構築まで支援。

FAQ

コミュニケーター個別に蓄積されがちな「ノウハウ」や「対応方法」を視覚化、  
センター全体で共有できるシステムを導入の上、業務効率向上へ。

マルチチャネル

電話だけにとらわれず、メール、ファックス、チャット、SNS等の  
伝達システムを駆使して「マルチカスタマー対応」を実現。

クライアント業態に最適化した専門性を確立

▶医薬品通販の顧客サポート



薬剤師による  
顧客対応

KPI達成力

高い解約阻止率



医薬品に特化

薬剤師による  
専門対応



▶美容系日用品ECの顧客サポート



美容系日用品EC  
顧客対応

KPI達成力

KPI達成力



専門業界対応力

適切な対応



▶大手通販会社の「優良顧客特別対応（コンシェルジュ）」



高スキル保有OP  
顧客対応

共感型対応力

「共感」  
「傾聴」



先端技術の駆使

IT理解による  
情報処理



利益創出に  
貢献  
(LTV増)  
(コスト減)

※美容健食系の通販対応も実績多数



多種多様に渡る検討要素を明確化することによって実現へ

## コンセプト

コンタクトセンター全体として、ゴールの明確化  
方針とゴールの設定

## 調査

立上げに必要な項目の状況調査  
運用プロセス>マネジメント>組織体制>教育>システム

## 設計

4つのフレームワークに分解  
1 業務プロセス 2 マネジメント 3 組織体制 4 人材育成

## 構築

要件定義に基づき構築・実装  
1 システム構築 2 運用構築 3 スタッフ採用 4 スタッフ研修

センター立上決定から最短1ヶ月で稼働開始可能！

## KIZUNAコンタクトセンターの強みまとめ

**柔軟な支援体制**

ディレクション型センターなので  
クライアントの要望に沿った連携先（パートナーセンター）と  
タッグを組んでご支援ができます！

**LTV向上型**

お客様への寄り添い対応と  
成果（KPI）重視対応との両立を実現し  
LTVを最大化しています！

**薬剤師対応**

医薬品通販に特化した対応の強化  
登録販売者も在籍しております！

**雇用の多様化**

ママが働きやすい環境を整えています。  
人材採用が厳しい状況であっても  
比較的人材が確保しやすいセンターです！

回線管理まで  
依頼したい

解約を阻止  
したい

人材配置の  
最適化をしたい

という方はぜひ一度KIZUNAにご相談ください！

# KIZUNA

大橋本社：福岡県福岡市南区向野2丁目2-1 コルソ大橋 2階  
久留米支社：福岡県久留米市東町36-8 ステーションプラザ久留米ビル2F

E-mail : [info@kizunamaker.jp](mailto:info@kizunamaker.jp)

カスタマー対応についてのご相談・お問い合わせはコチラから

WEB

<https://kizunamaker.jp/>

お電話

092 - 557 - 1180 (代表)

092 - 557 - 1181 (FAX)