

新規事業に挑戦！（第18回）

介護用品ECサイトに電話接客を取り入れ急成長

2017.11.15

ブティックスは介護用品を販売するECサイトを運営しています。「けあ太郎」という総合店舗を持ちながらも、介護靴や車椅子など、それぞれのアイテムに特化した専門店を展開しているのが特徴です。現在、約30店のECサイトを運営しており、50社以上のメーカー・ブランドから集めた約3万点の介護アイテムを販売しています。

また、EC事業から派生させたM&A仲介事業や展示会事業も開始しました。

【社名】ブティックス株式会社
【事業内容】介護・高齢者向けのeコマース事業、展示会運営事業、M&A仲介事業、他
【設立】2006年11月
【本社】東京都品川区西五反田
【資本金】7350万円（資本準備金含む）
【従業員数】50人

リアル店舗とネット通販の両方の良さを併せ持つECサイト



ブティックス株式会社 代表取締役社長 新村祐三(しんむら ゆうぞう)

1990年早稲田大学卒業。2006年ブティックス設立。介護用品のEC事業、介護業界最大級のBtoB展示会事業、介護施設のM&A仲介事業などで急成長。企業と企業、企業と人をつなぐ「ビジネス・プラットフォームNo.1企業」をめざし、新しいサービスを次々に立ち上げている

ブティックスが運営するECサイトの特徴は「限りなく実店舗に近い通販サイト」であることです。「無店舗なのでコストは抑えられるため、比較的買いやすい価格に設定できると同時に、リアル店舗の良さである対面接客の要素も取り入れ、電話でお客さまにきめ細かく対応しています」と新村祐三社長は話します。例えば、車椅子や介護ベッドなどの介護用品を購入する顧客は、基本的には自分が使うのではなく配偶者や親のために購入します。買い物をする本人は商品についての知識がないことがほとんどだといいます。

「同じ車椅子でも種類は多岐にわたります。お客さまからお電話をいただき、車椅子を外に出て使うのか、部屋の中でのみ

使うのか、寝たきりなのか健康なのか、詳しくヒアリングすることで用途に合った機種をご案内しています」と話す新村社長。リアル店舗に近い接客対応により、ブティックスは顧客からの支持を獲得してきました。例えば、沖縄への家族旅行を計画していたが、直前になって高齢の親に車椅子が必要なことに気付いた顧客のケース。車椅子の納品には通常2〜3日を要するため、今から購入しても旅行に間に合わない。

何とか翌日に納品してもらえないかと問い合わせを受けたそうです。この要望に対してブティックスのスタッフは各メーカーと早急にやり取りをして、翌々日、出発当日に空港に直接車椅子を届けることで旅行に間に合わせる事ができました。

「スタッフたちは問い合わせを受けたら、どうしたらお客さまの要望を実現できるか、さまざまな手を尽くして考えます。商品知識ももちろん大事ですが、それ以上にお客さまのニーズに応えたいというマインドを大切にしています」と新村社長は語ります。

アイテムごとの専門店を展開

高いホスピタリティーのほかに、アイテムごとの専門店を展開していることもブティックスのECサイトの特徴です。創業当時、新村社長は既存の介護用品のECサイトを見て「種類は何でもあるけれど、実際に欲しいものが見つからないという印象を持った」と言います。

「とにかく探しにくいんです。すべての介護用品を網羅するのではなく、介護靴しかないけれど、靴なら何でもそろっているという専門店が必要だと感じました」と話します。

実際、車椅子を望む顧客と介護靴やつえを望む顧客とでは介護度が違っており、寝たきりで介護ベッドやポータブルトイレを望む人には、必ずしもつえは必要ありません。それぞれの商品によって客層が異なるのが介護アイテムの特徴です。専門店で特化し、品ぞろえを豊富にすることで売り上げは急増し、会社が成長するきっかけとなりました。現在、つえや介護靴の品ぞろえは日本一とされ、それぞれ600点ほどの商品をそろえています。

介護施設と介護用品メーカーをマッチング… 続きを読む