

10/1はコーヒーの日!

3年連続「ベスト店長」受賞！ネットで年商20億！

各賞総ナメの鳥取の小さな珈琲屋さんの奇跡

ファッション雑誌販売部数トップシェア(※)の株式会社宝島社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:蓮見清一)は、2017年6月16日に『奇跡の澤井珈琲』を発売しました。

「澤井珈琲」は創業35年の鳥取県の小さな珈琲屋さんです。創業当初は、珈琲豆の小売店で、細々と珈琲豆を売り歩き、試行錯誤の日々を送っていましたが、2002年にネットショップに参入して以来売上を伸ばし、現在では、ネットショップだけで年商20億円を売り上げるまでに成長しました。ECサイト最大手の楽天市場では、ユーザーの投票や売上、発注件数などから選考される「ショップ・オブ・ザ・イヤー」を11年連続で受賞し、ユーザー投票などによって最も支持された名物店長へ贈られる「ベスト店長賞」は、3年連続で受賞しました。また、Yahoo!ショッピングやポンパレモールなど様々なネットショップでも各賞を総ナメし、2016年度は史上初の計12冠を達成しました。現在、澤井珈琲は、鳥取県・島根県にある7店舗に加え、2015年には浅草・まるごとにつぼんに出店、2016年には銀座にカフェも併設した路面店をオープンするまで成長し、現在も躍進を続けております。本書では、澤井珈琲の成長・躍進の裏側を初めて紹介しています。

※日本ABC協会 雑誌発行社レポート2016年下半年(7~12月)より

著者取材
可能です!

著者:澤井理憲
(さわい・まさのり)

株式会社澤井珈琲
常務取締役/銀座店店長
1975年鳥取県生まれ

澤井珈琲は、両親と僕だけでやっていた鳥取県の小さな小さなコーヒー屋でした。それがお陰様で、2016年度の出荷個数は71万個を突破。澤井珈琲におけるネット通販だけの年商も20億円を超えるようになりました。2016年の冬には、東京・銀座のど真ん中、3丁目に喫茶付きの直営店を出すこともできて、ネット通販では、史上初の12冠というタイトルも受賞できました。多くの友人から「奇跡」と言われました。

ここまで来る道、決して順風満帆だったわけではありません。数えきれないほどの失敗をしてきました。一日の始まりが憂鬱で仕方なかった15年前の朝。それが今では「今日はどうやってお客様を喜ばせよう」とワクワクしながら朝を迎えています。「お客様の期待に応えたい」「お客様に恩返しをしたい」の思いで突っ走ってきました。僕は、お客様に人生や生き方を変えてもらいました。

澤井珈琲のネットショップでの年商20億円のヒミツ

★毎日配信！メルマガはお客様への熱烈なラブレター！

メルマガは、お客様へのラブレターと考え、店長自ら作成。トップにくるセリフは短く、自分らしさを盛り込み、「お客様」「皆様」という言葉は使わず、「あなた様」と個人に向かって呼びかけるように書きます。

★リピート率は7割！常連のお客様をエコヒイキ！

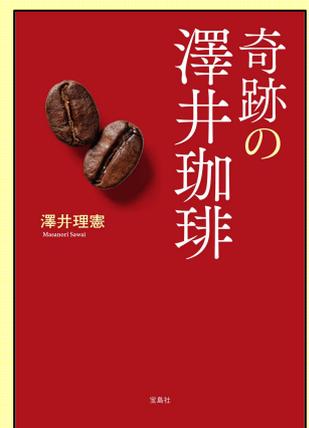
EC (Electronic Commerce) は、リピート率が命！お客様には、特別な商品をオススメしたり、大幅な割引サービスを実施するなど、リピーターのお客様を優遇したサービスに努めています。

★お客様に安心して買ってもらえるように…。

- ・お得に感じる価格設定やもらえるポイントのメリットをしっかりと書き、送料や包装の代金、配達日、キャンセル料の発生など細かく書いて、安心してご購入いただけるようにしています。
- ・スタッフの顔が見えたほうがお客様にご安心いただけるのでは？という考えからバナーにもスタッフの顔を掲載しています。

★「また利用したい！」と欲していただけの工夫を。

商品をご購入くださったお客様には、ちょっとしたお礼のカードや心ばかりのおまけを同梱しています。



『奇跡の澤井珈琲』
2017年6月16日発売
定価: 本体1300円+税