

一般社団法人日本通販CRM 協会

平成29年報告書

自 平成29年1月1日

至 平成29年12月31日

目次

・ 事業報告

I 概況

- 1. 通販、通販 CRM 業界の動向 1

II 協会活動の概要

- 1. 会議に関する事項 2
- 2. 事業活動に関する事項 2

III 会員及び組織に関する事項

- 1. 組織拡充強化に関する事項 7
- 2. 会員及び組織に関する事項 7

・ 計算書類

- 1. 貸借対照表 8
- 2. 正味財産損益計算書 9
- 3. 財務諸表に対する注記 10
 - 1) 重要な会計方針に係る事項に関する注記

・ 事業報告

I. 概況

1. 通販、通販CRM 業界の動向

平成 29 年は、E コマース市場において CRM の取り組みを新たに始められた企業が多く見られました。既に取り組みを進めている企業においても、まだ CRM に関して掘り切れていない企業が多いのが現状と言えるのではないかと思います。

一言で申し上げると E コマース市場における CRM は、まさに「これから」という状況であるため、どの指標から始めてどう効果を検証すべきかといった具体的事項に、頭を悩ませている企業も多いことと思われます。また、そういった数字的側面以外にも、「CRM をどう捉えてどのように完成させていくべきか」という上流の議論をする機会も、現状ではまだまだ少ないという様に考えております。

そのため、日本通販 CRM 協会では、これらを解決するきっかけとなる様、CRM を捉える為、そして、EC 通販業界向上の為の機会やコンテンツを実施して参りました。勉強会満足度調査では、昨年に引き続き全体的に高い数字を頂きましたが、特に好評だったのが、EC 通販における法律知識が 8.9 点、お客様とのコミュニケーションの方法・伝え方についての勉強会および米国の最新マーケティングと CRM の勉強会が、ともに 9.2 点(10 点満点)と特に高く、会員の皆様の関心が高いことが判明しました。その他の取り組みとしては、委員会活動の本格始動、実際に CRM を見聞する企業訪問型 CRM ツアーの東京での開催、各種研修・イベントなど活発な活動を継続できた 1 年となりました。

その他には、「日本の EC・通販業界を世界に誇れる代表的な産業」にしていくために、日本的な独自の CRM の形を「JCRM」と名称の見直しを図り、より読みやすく広まりやすいものに変更しました。

多くの活動が本格化・活発化した年になったことを受け、次年度はこれらを継続していきます。また、「実を作る年」ともするべく、当協会が提唱する JCRM の追及と各企業の CRM 実践による成長を活性化させていくため、活動を強化して参りたいと考えております。その一環として、これまで東京のみで開催していた定例セミナーを大阪等で開催することで、日本全国に CRM を考える機会・学ぶ場を提供できるよう準備を進めていきます。

今後とも皆様のご理解とご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。

II. 協会活動の概要

1. 会議に関する事項

本会運営上の基本的な事項及び重要案件事項を審議決定するため、理事会、役員会を開催し、事業の円滑な推進を図りました。

<理事会>

毎週火曜日 17時より開催。

協会運営に関する重要事項について審議・決定し、事業の推進を図りました。

<役員会>

毎月第2・第4火曜日 17時より開催。

各委員会運営に関する重要事項について審議・決定し、事業の推進を図りました。

<委員長会>

毎月第2火曜日 15時より開催。

各委員会の具体的な活動について進捗報告と情報共有を行い、事業の推進を図りました。

2. 事業活動に関する事項

本年度は、当協会にとって3年目となり、次の項目に関して協会事業活動を推進しました。

1) CRM 活動に関わる調査・研究・情報収集・情報提供に関する事項

<CRM ツアー>

第1 弾：平成29年7月25日（火）

CRM ツアー（訪問先：①有限会社あきゅらいず ②アスクル株式会社
③ヤフー株式会社 ミニセミナー：LINE株式会社）を開催

第2 弾：平成29年8月25日（金）

CRM ツアー（羽田クロノゲート&ヤマトシステム見学）を開催。

2) 講演会、勉強会等の開催に関する事項

<定例会>

毎月第2 火曜日に開催。

<定例会>

第18回 定例会：平成29年2月14日（火）17:00～19:10

会場：NHNテコラス株式会社様 来客ラウンジ

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|-----------------------------|----------------|-------------------------|
| 第一部 | 『“自社サイトで売る時代”の時代背景とマーケット心理』 | 片山 裕美 | 株式会社幻冬舎 |
| 第二部 | 『雑誌的手法で継続的にモノが売れるサイトを作る』 | 西村 俊毅 片山 裕美 | ウイニングナイン株式会社 株式会社幻冬舎 |

第19回 定例会：平成29年3月14日（火）17:00～19:10

会場：NHNテコラス株式会社様 来客ラウンジ

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|---------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| 第一部 | 『“成長企業に聞いた”LTVを高めるためにしていること』 featuring ティーライフ様 | 葉山 智彦 梶原 史雄 | メールカスタマーセンター株式会社 ティールライフ株式会社 |

第20回定例会：平成29年4月11日（火）17:00～19:10

会場：株式会社ブランジスタ セミナールーム

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|----------|------------------------|-----------------------------------------------|
| 第一部 | 在庫管理の重要性 | 金澤 茂則 | ロジザード株式会社 |
| 第二部 | 物流討論会 | 丸地 智 小林 亮介 葉山 智彦 | 株式会社ティービーエス ECのミカタ株式会社 メールカスタマーセンター株式会社 |

第21回定例会：平成29年5月9日（火）17:00～19:10

会場：メールカスタマーセンター株式会社様 21F 会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|-----------------|-------|--------------------------------|
| 第一部 | EC通販の法律セミナー×勉強会 | 木川 和広 | アンダーソン・毛利・友常法律事務所 スペシャル・カウンセラー |

第22 回定例会 : 平成29年6月13日 (火) 17:00~19:10

会場: ビジョンセンター田町 405 会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| 第一部 | 顧客のファン化・今さら聞けない CRM 定義と事例 | 工藤 一郎 向 徹 | 株式会社ライフエックス 一般社団法人日本通販 CRM 協会 |

第23 回定例会 : 平成29年7月11日 (火) 17:00~19:10

会場: メールカスタマーセンター株式会社様 21F 会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|---------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| 第一部 | 『ネット発商品』のブランディング・ マーケティング ～商品開発のポイント・海外進出・ラ ジオテレビによる商品 PR～ | 中村 篤弘 | ジェイフロンティア 株式会社 |

第24 回定例会 : 平成29年 8月8日 (火) 17:00~19:10

会場: NHN テコラス株式会社様セミナールーム

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------|
| 第一部 | 「2016 年度 売上伸長率ベスト3 企 業」をはじめ、大手通販の5割をコン サルする DMO が登壇！ LTV を最大化させる「同梱物」の必勝 法とは？」 | 田村 雅樹 | 株式会社ダイレクトマーケ ティングゼロ |

第25 回定例会 : 平成29年 9月12日 (火) 17:00~19:10

会場: ビジョンセンター浜松町 6階D会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------|
| 第一部 | 【通販の本場！ アメリカの通販最前線セミナー】 ～日本の通販業界の未来を知ろう～ | ロン・ ジェイコブ ス | ダイレクト&デジタルコミ ュニケーション専門会社 ジェイコブス&クレベンジ ヤー |

第26 回定例会：平成29年 10 月10 日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町 4階I会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|-------------------------------|---------------|---------------------------------|
| 第一部 | “お客様の利便性を上げる”LINE の活用方法と事例 | 川代 宣雄 稲益 仁 | LINE 株式会社 株式会社 サイバーエージェント |

第27 回定例会：平成29年11月14日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町 4階J会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|--------------------------------------------|-------|--------------|
| 第一部 | LTV 向上に直結する！ 顧客データ (声)の“獲り方”と施策への“活かし方” | 西部 好範 | 株式会社ロッピングライフ |

第28 回定例会：平成29年12月12日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター田町 401会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|--------------------------------------|--------|----------------------|
| 第一部 | 忙しい人にも親切！「今すぐ使えるラ イティングの基本と Tips」 | 葉山 智彦 | メールカスタマーセンター 株式会社 |
| 第二部 | 「ノー」を「イエス」に変える技術 | 高橋 伊津美 | 株式会社ウゴカス |

<オープンセミナー>

非会員の通販事業者を対象に、自社課題のヒアリング・CRMに関する情報発信・EC通販
における改善方法やノウハウを提供する。

第1 回：平成29年6月27日（火）

会場：メールカスタマーセンター株式会社様 21F 会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------|
| 第一部 | 驚異のリピート率！ 熱狂的なファン が産まれる “あきゅらいず” 式通販 CRM の秘密を大公開セミナー | 南沢 典子 向 徹 | 有限会社あきゅらいず 一般社団法人日本通販 CRM 協会 |

第2回：平成29年8月22日（火）

会場：メールカスタマーセンター株式会社様 21F 会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|-------------------|-------|----------|
| 第一部 | 通販企業の為のブランディング勉強会 | 関野 吉記 | 株式会社イマジナ |

第3回：平成29年11月21日（金）

会場：ビジョンセンター田町

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|----------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|
| 第一部 | CRMの基礎から解説 顧客が熱狂する CRM構築手法と事例紹介セミナー | 向 徹 森下英則 | 一般社団法人日本通販 CRM 協会 株式会社 プライムダイレクト |

<LTV委員会>

毎月1回開催。参加企業のCRM課題を共有しながら、LTV向上のための打ち手検討・事例の創出・施策体系化を目的に活動。

<フルフィルメント委員会>

不定期開催。各社の課題ヒアリング・勉強会開催・ツアーの企画実施を行い、フルフィルメント・物流CRMについての知識を深める機会を提供するべく活動。

小規模勉強会：平成29年9月14日（木）

会場：株式会社ブランジスタ様 会議室

| 部 | 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----|-------------------|---------------|----------------------------------|
| 第一部 | 「企業が抱えるリスク」に対する保険 | 岡本 浩 大山 昌治 | 株式会社ディーズ 損害保険ジャパン日本興亜 株式会社 |

<CRM委員会>

不定期開催。委員会メンバーで会合を開き、課題のヒアリングや相談の機会を設け、CRMの追求を行う機会を提供するべく活動。

<新入社員研修>

第1回：平成29年4月18日（火）

会場： メールカスタマーセンター株式会社様 21F 会議室

| 演題 | ご登壇者 | 所属 |
|-----------------------------|-------|--------------|
| EC 業界新卒社員の心構え・マインド・成長について | 丹野 直人 | ネクステージ株式会社 |
| 運用についての基礎 | 小林 亮介 | EC のミカタ株式会社 |
| 通販概要[前半]EC サイト運用概要 | 木村 泰宗 | 株式会社ブランジスタ |
| 通販概要[後半]カート、CRM、物流、全般バックヤード | 向 徹 | 株式会社 E-Grant |
| ダイレクトマーケティングの基礎 | 朴 正洙 | 駒澤大学 |
| 報告会 | — | — |
| 懇親会 | — | — |

3) CRM 活動に関する啓蒙活動及び普及活動に関する事項

平成29年1月12日（木）日本ネット経済新聞にて、年頭所感が掲載された。

平成29年2月14日（火）～15日（水）展示会出展：「イーコマースEXPO 2017」

4) その他本協会の目的を達成するために必要な事項

平成29年1月10日（火）賀詞交歓会開催

以上の他、定款の目的に沿った各種事業を行った。

Ⅲ. 会員及び組織に関する事項

1. 組織拡充強化に関する事項

- (1) 未加入の通販事業者、支援事業者の加入を促進した。
- (2) 本協会の目的・事業に協力いただく役員を新たに迎えた。

2. 会員及び組織に関する事項

- (1) 会員（平成29年12月31日現在）

- ・ 通販事業者 66社
- ・ 支援事業者 33社

・ 計算書類

1. 貸借対照表

貸借対照表は、下記の通りである。

貸 借 対 照 表

[税込] (単位：円)
平成29年12月31日 現在

全事業所

| 資 産 の 部 | | 負 債 の 部 | |
|---------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| 科 目 | 金 額 | 科 目 | 金 額 |
| 【流動資産】 | | 【流動負債】 | |
| (現金・預金) | | 未 払 金 | 4,091,784 |
| みずほ銀行 | 10,245,170 | 前 受 金 | 2,656,638 |
| 三井住友銀行 | 2,060,970 | 預 り 金 | 41,337 |
| 現金・預金 計 | 12,306,140 | 仮 受 金 | 40,000 |
| (売上債権) | | 未払法人税等 | 70,000 |
| 売 掛 金 | 1,198,400 | 流動負債合計 | 6,899,759 |
| 売上債権 計 | 1,198,400 | 負債合計 | 6,899,759 |
| (その他流動資産) | | 正 味 財 産 の 部 | |
| 仮 払 金 | 19,388 | 前期繰越正味財産 | 12,240,541 |
| その他流動資産 計 | 19,388 | 当期正味財産増減額 | △5,493,448 |
| 流動資産合計 | 13,523,928 | 正味財産合計 | 6,747,093 |
| 【固定資産】 | | | |
| (有形固定資産) | | | |
| 一括償却資産 | 184,386 | | |
| 減価償却累計額 | △61,462 | | |
| 有形固定資産 計 | 122,924 | | |
| 固定資産合計 | 122,924 | | |
| 資産合計 | 13,646,852 | 負債及び正味財産合計 | 13,646,852 |

2. 正味財産損益計算書

正味財産損益計算書は、下記の通りである。

正味財産増減計算書

[税込] (単位:円)

全事業所 自 平成29年 1月 1日 至 平成29年12月31日

| | | |
|----------|------------|------------|
| 【経常収益】 | | |
| 【経常収入】 | | |
| 会費 | 13,513,290 | |
| 入会金 | 1,100,000 | |
| 定例会収入 | 1,533,500 | |
| イベント参加収入 | 456,000 | |
| セミナー開催収入 | 481,300 | |
| ツアー収入 | 989,400 | |
| 研修収入 | 448,600 | |
| 前期会費売上 | △1,655,108 | |
| 【その他収益】 | | |
| 受取利息 | 120 | |
| 雑収益 | 1,000 | |
| 経常収益 計 | | 16,868,102 |
| 【経常費用】 | | |
| 【事業費】 | | |
| (人件費) | | |
| 人件費計 | 0 | |
| (その他経費) | | |
| 業務委託費 | 40,000 | |
| 定例会開催経費 | 3,131,164 | |
| イベント経費 | 554,957 | |
| ツアー経費 | 810,491 | |
| セミナー経費 | 515,811 | |
| 研修経費 | 347,103 | |
| その他経費計 | 5,399,526 | |
| 事業費 計 | | 5,399,526 |
| 【管理費】 | | |
| (人件費) | | |
| 理事報酬 | 2,600,000 | |
| 給料手当 | 140,000 | |
| 人件費計 | 2,740,000 | |
| (その他経費) | | |
| 事務局運営代行費 | 8,058,438 | |
| 事務所経費 | 1,350,429 | |
| 会議費 | 94,837 | |
| 支払報酬料 | 437,960 | |
| 旅費交通費 | 1,390 | |
| 通信運搬費 | 572,787 | |
| 消耗品費 | 163,657 | |
| 広告宣伝費 | 3,056,400 | |
| 接待交際費 | 136,004 | |
| 減価償却費 | 61,462 | |
| 租税公課 | 76,840 | |
| 支払手数料 | 71,802 | |
| その他経費計 | 14,082,006 | |

正味財産増減計算書

| 全事業所 | 自 平成29年 1月 1日 至 平成29年12月31日 |
|--------------|-----------------------------|
| 管理費 計 | 16,822,006 |
| 経常費用 計 | 22,221,532 |
| 当期経常増減額 | △5,353,430 |
| 【経常外収益】 | |
| 経常外収益 計 | 0 |
| 【経常外費用】 | |
| 経常外費用 計 | 0 |
| 税引前当期正味財産増減額 | △5,353,430 |
| 法人税、住民税及び事業税 | 140,018 |
| 当期正味財産増減額 | △5,493,448 |
| 前期繰越正味財産額 | 12,240,541 |
| 次期繰越正味財産額 | 6,747,093 |

3. 財務諸表に対する注記

1) 重要な会計方針に係る事項に関する注記

① 計算書類及びその附属明細書の作成基準

一般に公正妥当と認められる会計の慣行に従って作成している。

② 消費税等の計算処理

消費税等の会計処理は、税込方式によっている。

以上