

一般社団法人日本通販 CRM 協会
平成 28 年報告書

自 平成 28 年 1 月 1 日
至 平成 28 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 28 年も引き続き E コマース市場は堅調に推移しつつ CRM に関してもより一層の注目が集まった年であったと感じております。

また昨年の震災におきまして、被災された皆様に謹んでお見舞い申し上げます。また、被災地の皆様のご健康と一日も早い完全な復興を心からお祈り申し上げます。

消費者の動きとしましては、スマートフォン利用の増加もより顕著に現れてきており CRM のみならず広告などの運用手法にも変化が出てきております。

EC・通販事業者様の CRM への取り組みも進んできておりますが、昨年時点での傾向と致しましては「意識の高い事業者側が本格的に CRM に取り組みを始め出している」という状況であります。

CRM の取り組みを始めている事業者の現在の課題としては、「取り組み始めているが、自社のみでは情報が足りず、未解決課題も多い。」という状況と思慮いたします。

これらの背景を基に、日本通販 CRM 協会では、会員様同士での学びの場を提供して参りました。これにより明日にでも使える CRM 案が多く出現致しました。

勉強会満足度調査では、全体的に高い数字を頂きましたが、ブランディング、メールが 8.5 点(10 点満点)と高く、会員の皆様の関心が高く、追及していききたいことでもあることが言えます。

自社での取り組み状況調査では自社コール対応に対する点数が 5.4 点(10 点満点)と高い状況でしたが、全体的にはまだまだ平均点は高くはなく、精度をよりあげていきたいという会員様が多くいらっしゃることを実感しております。

その他よりリアルに CRM を見聞する為に、企業訪問型 CRM ツアーや各種研修・イベントなど盛沢山の 1 年となりました。日本通販 CRM 協会では、JeCRM を通じて EC・通販業界を世界に誇れる代表的な産業にすることを目指し、引き続き会員の皆様と活動を致してまいります。※日本的な独自の CRM の形を「JeCRM (じえいしーあるえむ)」と名付けました。

複合的に様々なことが絡み合う CRM だからこそ、引き続き更なる追及と研究の必要性が高く、顧客の心地よさ実現を独自の CRM として構築される企業様が更なる成長を掴まれると考えております。

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、パートナー会を開催し、事業の円滑な推進を図りました。

<理事会>

毎週火曜日 10 時～12 時に開催。

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。

<パートナー会>

平成 28 年第 11 回目から第 20 回までの合計 10 回開催し、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。

第 11 回：平成 28 年 1 月 7 日（木）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 12 回：平成 28 年 2 月 4 日（木）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 13 回：平成 28 年 3 月 3 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 14 回：平成 28 年 4 月 7 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 15 回：平成 28 年 5 月 6 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 16 回：平成 28 年 6 月 2 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 17 回：平成 28 年 7 月 7 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 18 回：平成 28 年 8 月 4 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 19 回：平成 28 年 9 月 1 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

第 20 回：平成 28 年 10 月 2 日（木）株式会社 E-Grant 様セミナールーム

2. 事業活動に関する事項

本年度は、当協会にとって 2 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 28 年 2 月 23 日（火）

CRM ツアー（羽田クロノゲート&ヤマトシステム見学）を開催。

第 2 弾：平成 28 年 4 月 14 日（木）～15 日（金）

CRM 九州ツアー（九州の事業者様を巡るツアー）を開催。

2) 講演会、勉強会等の開催に関する事項

<定例セミナー>

毎月第 2 火曜日（第 7 回～第 10 回は第 2 金曜日）に開催。

<定例勉強会>

毎月第 2 火曜日に開催。

<定例セミナー>

第7回 定例セミナー：平成28年2月12日（金）17:00～19:10

会場：ソニーペイメントサービス株式会社様セミナールーム

	演題	講演者	所属
第1部	『フジッコ流通販売の商品開発とサービスについて ～安心安全のモノづくりと真心の顧客対応を目指して～』	寺嶋 浩美	フジッコ株式会社
第2部	「中国越境ECははじめの一歩～中小メーカーに勝機あり～」	中西 信人	ソウルアウト株式会社

第8回 定例セミナー：平成28年3月11日（金）17:00～19:10

会場：メールカスタマーセンター株式会社様会議室

	演題	講演者	所属
第1部	『販売に活かせるホスピタリティ・ロジック®の最初の最初』 「買う」と「売る」の原理をロジカルシンキングする	石丸 雄嗣	株式会社ブレディーカ・マネジメント
第2部	『デジタル時代だからこそ効く！「DM活用術と成功のポイント」』 1、デジタル世代にも紙が効く3つの理由 2、リピート率が3倍に?! 継続率が課題のECサイトが実践した” たった1つの施策”とは? 3、電子メールやアウトバウンドなどとの、クロスメディアの事例 4、F2に引き上げるベストなDMのタイミングは?	葉山 智彦	メールカスタマーセンター株式会社

第9回定例セミナー：平成28年4月8日(金) 17:00～19:10

会場：メールカスタマーセンター株式会社様会議室

	演題	講演者	所属
第1部	『北国からの贈り物流～笑顔と真心が伝わるお客様対応方法と考え方』	加藤 敏明	株式会社北国からの贈り物
第2部	『物流で負ける通販会社、勝ち残る通販会社 ～物流こそが顧客満足を高める～』	角井 亮一	株式会社イー・ロジット

第10回定例セミナー：平成28年5月13日(金) 17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様セミナールーム

	演題	講演者	所属
第1部	『統計学×心理学 課題別CRMソリューション 成功7事例解説』	田村 雅樹	株式会社ダイレクトマーケティングゼロ
第2部	『クオカ驚異のリピート率の理由とクオカが目指すそのミッションとは』	斎藤 賢治	株式会社クオカブランニング

第 11 回定例セミナー：平成 28 年 11 月 8 日(金) 17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様来客ラウンジ

	演題	講演者	所属
第1部	『驚異の昨対比率をほこる成長戦略とデータ分析による改善事例』	朝井 慶隆	株式会社ライズアップ
第2部	『1日でも長いお付き合いを目指して ていねい通販の非効率CRM』	戸田 良輝	株式会社生活総合サービス

第 12 回定例セミナー：平成 28 年 12 月 13 日(金) 17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様来客ラウンジ

	演題	講演者	所属
第1部	『ペットCRMの挑戦』	黒澤 弘	ペットゴー株式会社

<定例勉強会>

第 1 回定例勉強会：平成 28 年 6 月 10 日 (金) 17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様セミナールーム

テーマ	ファシリテーター	所属
DM	藏内 淑行	DMGコンサルティング株式会社

第 2 回定例勉強会：平成 28 年 7 月 8 日 (金) 17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様セミナールーム

テーマ	ファシリテーター	所属
メール	内田 みちる 北川 健太郎	株式会社ビーボ 株式会社E-Grant

第 3 回：平成 28 年 8 月 9 日 (金) 17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様セミナールーム

テーマ	ファシリテーター	所属
同梱物	横田 英俊 渡辺 このみ	有限会社あきゅらいず mima株式会社

第4回：平成28年9月13日（金）17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様来客ラウンジ

テーマ	ファシリテーター	所属
コール	小山 誠人	株式会社リプライオリティ

第5回：平成28年10月11日（金）17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様来客ラウンジ

テーマ	ファシリテーター	所属
Web接客	大前 創希	ピコもん株式会社

第6回：平成28年12月13日（金）17:00～19:10

会場：NHN テコラス株式会社様来客ラウンジ

テーマ	ファシリテーター	所属
ブランディング	田上 美幸	株式会社ブランジスタ

<CRM 相談会>

毎月第2火曜日に開催。

通販事業者対象に、自社の課題、問題点を相談し、改善点や方法等ノウハウを提供する。

第3回：平成28年2月12日（金）ソニーペイメントサービス株式会社様セミナールーム

第4回：平成28年3月11日（金）ソニーペイメントサービス株式会社様セミナールーム

第5回：平成28年5月11日（金）NHN テコラス株式会社様セミナールーム

第6回：平成28年6月10日（金）NHN テコラス株式会社様セミナールーム

第7回：平成28年7月8日（金）NHN テコラス株式会社様セミナールーム

第8回：平成28年8月9日（金）NHN テコラス株式会社様セミナールーム

第9回：平成28年9月13日（金）NHN テコラス株式会社様来客ラウンジ

<顧客満足度推進マーク委員会>

毎月第1木曜日に開催。※但し、開催については検討事項の有無による。

顧客満足度推進マークの普及方法、デザイン、取得制度等についての検討・協議する。

第6回：平成28年1月7日（木）株式会社E-Grant様セミナールーム

第7回：平成28年3月3日（木）株式会社E-Grant様セミナールーム

第8回：平成28年6月2日（木）株式会社E-Grant様セミナールーム

第9回：平成27年7月7日（木）株式会社E-Grant様セミナールーム

<CRMブランディング委員会>

隔月第2金曜日に開催。

ブランド構築の正しい知識を自社の事例を基にディスカッション形式でレクチャーする。

第4回：平成28年 2月12日（金）ソニーペイメントサービス株式会社様セミナールーム

第5回：平成28年 4月8日（金）メールカスタマーセンター株式会社様会議室

第6回：平成28年 6月10日（金）NHN テコラス株式会社様セミナールーム

<新入社員研修>

第1回：平成28年4月27日（水）～28日（木）に開催

会場：株式会社イー・ロジット様 東京セミナールーム

1日目：平成28年4月27日（水）10:00～19:30

テーマ	お名前	所属
『通販の歴史と業界構造』	小林 亮介	株式会社Ryo-MA代表取締役社長 一般社団法人日本通販CRM協会 理事
『CRM全体の基礎 CRMの目的』	向 徹	株式会社E-Grant 一般社団法人日本通販CRM協会 代表理事
昼休憩	-	-
『通販・ECの事業構造・商品の基礎』	藏内 淑行	DMGコンサルティング株式会社
『コールセンターの基礎』	田邊 伸太郎	株式会社リプライオリティ
『物流の基礎』	丸地 智	株式会社ティービーエス
『ダイレクトマーケティングの基礎』	朴 正洙	駒沢大学 グローバル・メディア・スタディーズ学部
報告会	-	-

2日目：平成28年4月28日（木）10:00～19:00

テーマ	お名前	所属
『ショッピングモールの基礎』	木村 泰宗	株式会社ブランジスタ
『通販の楽しさと可能性』	西野 博道	株式会社未来館
昼休憩	-	-
『広告の基礎』	稲益 仁	株式会社サイバーエージェント
『カートの基礎』	梶 大和	株式会社PRECS
『ビジネスマナー研修』	居村 仙紅	
『DMの基礎』	中西 尚記	株式会社アテナ 企画部企画課 主任
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 28 年 1 月 14 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 28 年 3 月 8 日（火）

～7 月 5 日(火) 顧客満足度推進マーク委員会による、各地の通販企業様をご訪問する「全国行脚の旅コラム」を、EC のミカタにて実施。

	題名	著者	所属
第1回	『本当の顧客満足を見つける！CRM全国行脚の旅コラム』	石郷 学	ECのミカタ株式会社
第2回	『やずや様に伺ってきました!』	藏内 淑行	DMGコンサルティング株式会社
第3回	『ワイズ・ヒューマンが考えるCRMとは?』	向 徹	株式会社E-Grant 一般社団法人日本通販CRM協会 代表理事
第4回	『エバーライフに浸透している理念に迫る!』	小山 誠人	株式会社リプライオリティ
第5回	『さくらフォレスト流おもてなしの真髄とは…』	藏内 淑行	DMGコンサルティング株式会社
第6回	『心をつかまれた茅乃舎での「本物の体感」とは?』	藏内 淑行	DMGコンサルティング株式会社
第7回	『心で感じた再春館製菓所のヒト、モノ、自然への溢れる想いと…』	木村 泰宗	株式会社ブランジスタ
第8回	『お客様を惹きつけるJIMOSの取り組みとは?』	斎藤 直	NHNテコラス株式会社
最終回	『お客様の心をつかんで離さない、あきゆらいずのCRMの真髄を見た!』	飛松 美徳	一般社団法人日本通販CRM協会 事務局

※第1回目のみECのミカタ様記者によるコラムスタートの取材記事となっている。

平成 28 年 12 月 6 日（火）

～7 日（水） 展示会出展：「ダイレクトマーケティング
フェア通販・ECEXPO」

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 28 年 1 月 15 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企業の加入を促進した。

2. 会員及び組織に関する事項

- (1) 正会員及び賛助会員（平成 28 年 12 月 31 日現在）

① 正会員

・通販事業者 49 社 ・支援事業者 16 社

② パートナー会員

・支援事業者 15 社

③ 賛助会員

・支援事業者 1 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

平成28年12月31日現在

一般社団法人 日本通販CRM協会

(単位:円)

資産の部		負債の部	
科目	金額	科目	金額
現金・預金	12,273,000	預り金	32,459
		負債の部合計	32,459
		正味財産の部	
		基金	0
		指定正味財産	0
		一般正味財産	12,240,541
		正味財産の部合計	12,240,541
資産の部合計	12,273,000	負債及び正味財産の部合計	12,273,000

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

自 平成28年1月1日 至 平成28年12月31日

一般社団法人 日本通販CRM協会

(単位:円)

I 一般正味財産増減の部

【経常増減の部】

(1) 経常収入

会費		13,429,800	
入会金		2,430,000	
交流会参加会費		1,572,600	
セミナー開催収入		30,000	
CRMツアー収入		1,241,205	
新入社員研修収入		1,042,200	
雑益	977		
受取利息			
支援金募集	35,500		
職員労働災害補てん	698,124	734,601	
経常収入計			20,480,406

(2) 経常費用

① 事業費

交流会開催経費	118,287		
定例イベント開催経費	2,133,896		
CRMツアー経費	982,231		
新入社員研修経費	571,906		
顧客満足度促進マーク委員会経費	118,800		
事業費計		3,925,120	

② 管理費

理事報酬	2,160,000		
事務局運営代行費	6,855,942		
報酬	140,400		
消耗品費	216,916		
通信費	179,066		
広告宣伝費	77,290		
会議費	59,042		
接待交際費	14,126		
支払手数料	672,371		
旅費交通費	910,108		
事務所経費	291,600		
寄付金	85,500		
雑費	84,429		
管理費計		11,746,790	

経常費用計			15,671,910
当期経常増減額			4,808,496

【経常外増減の部】

(1) 経常外収入

0

(2) 経常外費用

法人税、住民税及び事業税		64,333	
経常外費用計			64,333
当期経常外増減額			△ 64,333

当期一般正味財産増減額 4,744,163

一般正味財産期首残高 7,496,378

一般正味財産期末残高 12,240,541

II 指定正味財産増減の部

当期指定正味財産増減額 0

指定正味財産期首残高 0

指定正味財産期末残高 0

III 正味財産期末残高 12,240,541

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