

一般社団法人日本通販CRM 協会

平成30年報告書

自 平成30年1月1日

至 平成30年12月31日

## 一 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 8
- 2. 会員及び組織に関する事項 8

### ・ 計算書類

- 1. 貸借対照表 9
- 2. 正味財産損益計算書 10
- 3. 財務諸表に対する注記 11
  - 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

2019年はEコマース市場においてCRM自体の取り組みが一層進んだ年となりました。日本通販CRM協会におきましても会員企業の知見のベースが上がった1年であったと実感しております。

これまではCRMと言えば、自社内のみで情報を保有し自社内のみで解決策を考えていた状況でした為、昨年時点でも自社のCRM実践満足度調査では2.5点(10点満点)※日本通販CRM協会調べ という状況でした。これらを受けて情報の共有という新しい取り組みを当協会でも更に進めて参りました。様々な角度でCRMに対する知見を増やす企業とそうでない企業の知見の差が広がった1年になったと感じております。CRMを様々な観点から理解し実践していかれることが長期的な企業の成長に繋がってまいります。

更には日本的CRMをベースに、自社にとって自分達らしさという独自性の構築を行うことがこれから顧客の心を掴む企業となって成長されていかれるでしょう。

しかしながら、業界全体でみますとまだCRMに取り組んでいらっしゃる企業様、これからCRMに取り組んでいかれる企業様も多くいる現状と考えております。まだまだ遅いということはなく、ぜひ本年何らかの形でCRMに触れる機会を増やして頂けましたら業界全体の発展にも繋がります為、嬉しく思っております。

2019年は、日本通販CRM協会でも、コンテンツ量を更に増加し、大阪支部を設立し、東京のみならず活動の場を広げて参りました。これらからも会員企業同士での情報交換が活発になった1年となりました。

本年は、更に情報の質を高め、「CRMを実践し実感する」サポートを増やし、当協会が提唱するJ-CRMの更なる具現化と各企業のCRM構築を更に活性化させる活動を行ってまいります。

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、役員会を開催し、事業の円滑な推進を図りました。

#### <理事会>

毎週第3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火曜日 15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4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30年4月24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1 弾：平成30年10月5日（金）

CRM ツアー（訪問先：①大阪府消費生活センター ②株式会社生活総合サービス）を開催

#### 2) 講演会、勉強会等の開催に関する事項

##### <定例会>

東京では毎月第2火曜日に開催、関西では5月より隔月で第3火曜日に開催しました。

#### ◆東京開催

第29 回定例会：平成30年2月13日（火）17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                                                 | ご登壇者  | 所属       |
|-----|----------------------------------------------------|-------|----------|
| 第一部 | 驚異のリピート率 75%! 感動の顧客サービスの極意を最新のアメリカ・ザッポス社から学ぶ 120 分 | 藤井 利幸 | カングロ株式会社 |

第30回定例会：平成30年3月13 日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター田町

| 部   | 演題                                | ご登壇者 | 所属      |
|-----|-----------------------------------|------|---------|
| 第一部 | カゴメ流！顧客満足度&LTV アップのための「コール CRM」戦略 | 原 浩晃 | カゴメ株式会社 |

第31回定例会：平成30年4月10日（火） 17:00～19:10

会場：品川フロントビル会議室

| 部   | 演題                                                                             | ご登壇者  | 所属       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 第一部 | 3 年で EC 通販売上 3 倍・利益 10 億以上を創り出した「非常識なオープン経営」生みの親。さくらフォレスト率いるココシスグループ代表岡部隆司氏 登壇 | 岡部 隆司 | 株式会社ココシス |

第32 回定例会：平成30年5月8日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター田町

| 部   | 演題                      | ご登壇者  | 所属                      |
|-----|-------------------------|-------|-------------------------|
| 第一部 | 不当表示・誇大広告に関する行政調査と消費者紛争 | 木川 和広 | アンダーソン・毛利・友常法律事務所 パートナー |

第33 回定例会：平成30年6月12日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                                          | ご登壇者  | 所属               |
|-----|---------------------------------------------|-------|------------------|
| 第一部 | 急成長中の定期 EC/通販の仕掛け人から学ぶ「流行らせる」コンテンツマーケティング戦略 | 矢嶋 健二 | 株式会社 TWIN PLANET |

第34 回定例会：平成30年7月10日（火） 17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                                                         | ご登壇者                           | 所属                                                   |
|-----|------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|
| 第一部 | 海外通販事情！大公開「どんなものが、どのくらい売れる？」「どうやって進出したら良い？」～進出企業が語る生々しい実態～ | 山田 暢文<br>草間 崇<br>山浦 渉<br>増田 昌浩 | 株式会社 再春館製薬所<br>ティーライフ株式会社<br>株式会社アイケイ<br>株式会社トライステージ |

第35 回定例会：平成30年8月7日（火）17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                                       | ご登壇者  | 所属                 |
|-----|------------------------------------------|-------|--------------------|
| 第一部 | クリエイティブ制作全般のための CRM 設計術 ～会報誌・DM・同梱物を中心に～ | 田村 雅樹 | 株式会社ダイレクトマーケティングゼロ |

第36 回定例会：平成30年9月11日（火）17:00～19:10

会場：品川フロントビル会議室

| 部   | 演題                                               | ご登壇者  | 所属                  |
|-----|--------------------------------------------------|-------|---------------------|
| 第一部 | CRM 協会活動から学ぶ 顧客が熱狂する CRM 構築手法とは                  | 向 徹   | 一般社団法人日本通販 CRM 協会   |
| 第二部 | ミッション：お客様の心を掴むために～どうしてスターバックスはお客様の心を捉えてはなさないのか？～ | 岩田 松雄 | 株式会社リーダーシップコンサルティング |

第37 回定例会：平成30年10月19日（火）17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                           | ご登壇者   | 所属           |
|-----|------------------------------|--------|--------------|
| 第一部 | データを活かす！明日から使える CRM 分析の基本と実践 | 北川 健太郎 | 株式会社 E-Grant |

第38 回定例会：平成30年11月13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 | アンファーが語る！ 顧客”獲得”と”育成” ～CRMのためのマーケティング戦略と組織作り～ | 吉田 南音 | アンファー株式会社 |

第39 回定例会：平成30年12月12日（火）17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                                                      | ご登壇者       | 所属                    |
|-----|---------------------------------------------------------|------------|-----------------------|
| 第一部 | 女性の購買心理を動かす CRM 構築術！<br>～ベストセラーに学ぶ 感情に届く表<br>現とクリエイティブ～ | 谷本 理恵<br>子 | 株式会社グローアップマー<br>ケティング |

◆関西支部

第1 回定例会：平成30年5月15日（火）17:00～19:10

会場：グランフロント大阪北館タワー

| 部   | 演題                                       | ご登壇者  | 所属       |
|-----|------------------------------------------|-------|----------|
| 第一部 | 食品会社のフジッコが大切にする、お<br>客様視点の商品開発と顧客 CRM とは | 平岡 健治 | フジッコ株式会社 |

第2 回定例会：平成30年7月17日（火）17:00～19:10

会場：ハービスPLAZA

| 部   | 演題                                               | ご登壇者  | 所属         |
|-----|--------------------------------------------------|-------|------------|
| 第一部 | あきゅらいずに学ぶ 結果を出す CRM<br>シナリオの追求 ～成功&失敗事例を<br>通して～ | 横田 英俊 | 有限会社あきゅらいず |

第3 回定例会：平成30年9月18日（火）17:00～19:10

会場：大阪駅前第4ビル

| 部   | 演題                                    | ご登壇者 | 所属      |
|-----|---------------------------------------|------|---------|
| 第一部 | カゴメ流！顧客満足度&LTV アップの<br>ための「コール CRM」戦略 | 原 浩晃 | カゴメ株式会社 |

第4 回定例会：平成30年12月12日（火）17:00～19:10

会場：ビジョンセンター浜松町

| 部   | 演題                              | ご登壇者       | 所属           |
|-----|---------------------------------|------------|--------------|
| 第一部 | データを活かす！明日から使える CRM<br>分析の基本と実践 | 北川 健太<br>郎 | 株式会社 E-Grant |

<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。

◆東京開催

第4 回：平成30年3月27日（火）

会場： ビジョンセンター田町

| 部   | 演題                      | ご登壇者           | 所属                                        |
|-----|-------------------------|----------------|-------------------------------------------|
| 第一部 | 成功企業に学ぶ！通販 CRM の本質と実践事例 | 葉山 智彦<br>森下 英則 | メールカスタマーセンター<br>株式会社<br>株式会社<br>プライムダイレクト |

第5 回：平成30年6月26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 | 成功企業に学ぶ！通販 CRM の本質と実践事例 | 葉山 智彦<br>森下 英則 | メールカスタマーセンター<br>株式会社<br>株式会社<br>プライムダイレクト |

◆関西支部

第1回：平成30年8月1日（水）

会場：株式会社新広社

| 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<br>森下 英則 | 一般社団法人日本通販 CRM<br>協会<br>株式会社<br>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30年4月3日（火）

会場：株式会社E-Grant様 会議室

| 部   | 演題                                      | ご登壇者 | 所属          |
|-----|-----------------------------------------|------|-------------|
| 第一部 | DM 便・送料勉強会 ～4月からヤマト<br>DM 便で荷物が送れなくなる？～ | 丸地 智 | 株式会社ティービーエス |

#### <コール委員会>

不定期開催。委員会メンバーを中心に、課題やお悩み・成功事例の共有を通じて、各社が情報交換を行える座談会を実施。

#### <新入社員研修>

第1 回：平成30年4月18日（火）

会場： ビジョンセンター田町

| 演題                        | ご登壇者  | 所属                   |
|---------------------------|-------|----------------------|
| CRM の概念                   | 向 徹   | 株式会社 E-Grant         |
| DM・同梱物・LTV                | 葉山 智彦 | メールカスタマーセンター<br>株式会社 |
| フルフィル（バックヤード／受注処理・決済・コール） | 工藤 一朗 | 株式会社ライフエックス          |
| 事業者目線の新規獲得                | 森下 英則 | 株式会社プライムダイレクト        |
| 成熟消費時代のダイレクトマーケティング概論     | 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30年1月11日（木）日本ネット経済新聞にて、年頭所感の掲載

平成30年9月13日（木） 展示会後援「ネット&スマートフォン・コマース 2018」

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30年1月16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30年12月31日現在）

- ・通販事業者 81社
- ・支援事業者 32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

全事業所 [税込] (単位:円)  
平成30年12月31日 現在

| 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       | 1,319,106  |
| みずほ銀行    | 6,842,555  | 前 受 金       | 3,830,000  |
| 三井住友銀行   | 8,315,133  | 預 り 金       | 67,359     |
| 現金・預金 計  | 15,157,688 | 未払法人税等      | 70,000     |
| (売上債権)   |            | 流動負債合計      | 5,286,465  |
| 売 掛 金    | 2,460,000  | 負債合計        | 5,286,465  |
| 売上債権 計   | 2,460,000  | 正 味 財 産 の 部 |            |
| 流動資産合計   | 17,617,688 | 前期繰越正味財産    | 6,747,093  |
| 【固定資産】   |            | 当期正味財産増減額   | 5,822,508  |
| (有形固定資産) |            | 正味財産合計      | 12,569,601 |
| 一括償却資産   | 449,759    |             |            |
| 減価償却累計額  | △211,381   |             |            |
| 有形固定資産 計 | 238,378    |             |            |
| 固定資産合計   | 238,378    |             |            |
| 資産合計     | 17,856,066 | 負債及び正味財産合計  | 17,856,066 |

## 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30年 1月 1日 至 平成30年12月31日 |             |
| 【経常収益】    |                             |             |
| 【経常収入】    |                             |             |
| 会費        | 26,656,638                  |             |
| 入会金       | 1,400,000                   |             |
| 定例会収入     | 1,147,000                   |             |
| イベント参加収入  | 782,000                     |             |
| セミナー開催収入  | 25,000                      |             |
| ツアー収入     | 636,000                     |             |
| 研修収入      | 1,192,500                   |             |
| 前期会費売上    | 152,667                     |             |
| 【その他収益】   |                             |             |
| 受取利息      | 122                         |             |
| 経常収益 計    |                             | 31,991,927  |
| 【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     | 240,000                     |             |
| 定例会開催経費   | 4,030,969                   |             |
| イベント経費    | 1,614,616                   |             |
| ツアー経費     | 412,412                     |             |
| セミナー経費    | 82,191                      |             |
| 研修経費      | 805,666                     |             |
| その他経費計    | 7,185,854                   |             |
| 事業費 計     |                             | 7,185,854   |
| 【管理費】     |                             |             |
| (人件費)     |                             |             |
| 理事報酬      | 2,400,000                   |             |
| 給料手当      | 1,100,000                   |             |
| 人件費計      | 3,500,000                   |             |
| (その他経費)   |                             |             |
| 事務局運営代行費  | 8,788,781                   |             |
| 事務所経費     | 777,600                     |             |
| 会 議 費     | 80,093                      |             |
| 支払報酬料     | 712,800                     |             |
| 旅費交通費     | 523,831                     |             |
| 通信運搬費     | 633,282                     |             |
| 消耗品費      | 261,587                     |             |
| 広告宣伝費     | 3,240,000                   |             |
| 接待交際費     | 54,870                      |             |
| 減価償却費     | 149,919                     |             |
| 租税公課      | 62,885                      |             |
| 支払手数料     | 127,901                     |             |
| その他経費計    | 15,413,549                  |             |
| 管理費 計     |                             | 18,913,549  |

## 正味財産増減計算書

[税込] (単位：円)

| 全事業所         | 自 平成30年 1月 1日 至 平成30年12月31日 |
|--------------|-----------------------------|
| 経常費用 計       | 26,099,403                  |
| 当期経常増減額      | 5,892,524                   |
| 【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 | 5,892,524                   |
| 法人税、住民税及び事業税 | 70,016                      |
| 当期正味財産増減額    | 5,822,508                   |
| 前期繰越正味財産額    | 6,747,093                   |
| 次期繰越正味財産額    | 12,569,601                  |

### 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