

## 平成 27 年度事業報告

自 平成 27 年 1 月 15 日

至 平成 27 年 12 月 31 日

### I. 概況

#### 1. 通販、通販 CRM 業界の動向

平成 27 年度も引き続き右肩上がりの成長で市場拡大を続ける通販・EC 業界においては、市場の更なる活性化を感じております。その反面、通販・EC 事業者は競合の増加などにより新規顧客獲得単価が年々向上し、平成 27 年度は一層、「既存顧客の活性化」に対する関心が高まった 1 年となりました。

「既存顧客の活性化」に対する関心の高まりを受け、CRM に取り組む事業者数の増加を実感いたしました。

当協会では平成 27 年度を「CRM (カスタマーリレーションシップマネジメント元年)」と名付けました。

当協会での CRM 実態調査では従業員への CRM 教育の実施企業割合は 34%、社内 CRM ルールの作成実施企業割合は 19%という結果となりました。

通販・EC での CRM への関心は確実に高まったとはいえ、本格的な取り組みは始まったばかりとも言えます。

平成 28 年度は「本来の CRM とは何か」というテーマを、本質的な視点、テクニク的な視点から追及することが求められると考えております。CRM の深掘りと研究を経て、具体的に自社内へ落とし込む企業が増える年に平成 28 年度はなって参ります。

当協会含む CRM 学習コンテンツを通し CRM を体感・共感・実感できることが大切であり、CRM を学ぶ近道であると考えております。

また、当協会では日本の文化である「おもてなし」を EC・通販業界に取り込みたいと考えております。さらに、加速する越境 EC においても、CRM 的おもてなし自体を日本の文化の一つに育てることを目指し、引き続き会員の皆さまと共に CRM の普及に取り組みたいと考えております。

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。

(社員総会参考書類)

## 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 27 年第 1 回目から第 10 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 1 回：平成 27 年 3 月 9 日（月）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 2 回：平成 27 年 4 月 14 日（火）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 3 回：平成 27 年 4 月 28 日（火）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 4 回：平成 27 年 6 月 9 日（火）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 5 回：平成 27 年 7 月 14 日（火）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 6 回：平成 27 年 8 月 6 日（火）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 7 回：平成 27 年 9 月 3 日（木）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 8 回：平成 27 年 10 月 1 日（木）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 9 回：平成 27 年 11 月 5 日（木）株式会社 E ストア様セミナールーム

第 10 回：平成 27 年 12 月 2 日（木）株式会社 E ストア様セミナールーム

### 2. 事業活動に関する事項

本年度は、当協会にとっての初年度であり、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

平成 27 年 9 月 定例セミナー参加者を対象に、CRM について実態調査を実施し、この結果に基づきデータレポートを作成しました。

#### 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 金曜日（第 1 回、第 2 回は第 3 木曜日）に開催。

(社員総会参考書類)

第1回定例セミナー：平成27年6月18日（木）17:00～19:00

会場：株式会社Eストアー様セミナールーム

	演題	講演者	所属
第1部	「おもてなしCRMの実体験とお客様から感謝されるCRMとは」	西野 博道	株式会社未来館
第2部	「トップコンサルタントも驚いた最新CRM実践事例 ～ラーメンからエアラインまで」	田村 哲二	株式会社ダイレクトマーケティンググループ

第2回定例セミナー：平成27年8月20日（金）17:00～19:00

会場：株式会社Eストアー様セミナールーム

	演題	講演者	所属
第1部	「メーカーの通販進出とCRM ～ライオン流 通販事業立上げと顧客との関係性構築について～」	乗竹 史智	ライオン株式会社
第2部	「LTV最大化のためのゴールデンルート戦略」	田村 雅樹	株式会社ダイレクトマーケティングゼロ

第3回定例セミナー：平成27年9月11日（金）16:00～19:00

会場：株式会社サイバーエージェント様セミナールーム

	演題	講演者	所属
第1部	「CRMとLTV ～事業者が理解すべきLTV概念にもどづくCRMとは？～」	上田 昌孝	株式会社ディノス・セシール
第2部	「機能性表示健食とサイコCRM理論でLTV10万円」	林田 学	株式会社ダイレクトマーケティングゼロ
第3部	「デジタル時代のCRMのこれから」	稲益 仁	株式会社サイバーエージェント

第4回定例セミナー：平成27年10月9日（金）16:00～19:00

会場：株式会社Eストアー様セミナールーム

	演題	講演者	所属
第1部	「お客様が教えてくれる えがお式CRMの作り方」	高橋 貞光	株式会社えがお
第2部	「通販事業社をとりまく変化とCRMの方向性」	柿尾 正之	公益財団法人日本通販販売協会
第3部	「電子雑誌を用いたブランディング・CRMコミュニケーション手法とは？」	木村 泰宗	株式会社ブランジスタ

(社員総会参考書類)

第5回定例セミナー：平成27年11月13日（金）17:00～19:00

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	「現場から産まれるあきゅ式コミュニケーション術の作り方」	横田 英俊 小澤 あやな	有限会社あきゅらいず
第2部	「顧客満足とCVRを劇的に高めるWeb接客3つの法則」	中村 仁	株式会社Socket

第6回定例セミナー：平成27年12月12日（金）17:00～19:00

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	「東京ディズニーランド開業前夜からの軌跡」 顧客満足 (CS)の向上とリピーター獲得、従業員満足 (ES)は、こうして作られる！	志澤 秀一	株式会社文化計画
第2部	「大手企業が利用する決済サービスとセキュリティ等最近の気になる話」	南 啓二	ソニーペイメントサービス株式会社

<CRM 相談会>

毎月第2金曜日に開催。

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1回：平成27年11月13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2回：平成27年12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

<顧客満足度推進マーク委員会>

毎月第1木曜日（1回、第2回は第3木曜日）に開催。

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1回：平成27年8月20日（木）株式会社Eストア様セミナールーム

第2回：平成27年9月11日（火）株式会社サイバーエージェント様セミナールーム

第3回：平成27年10月9日（火）株式会社Eストア様セミナールーム

第4回：平成27年11月5日（木）株式会社Eストア様セミナールーム

第5回：平成27年12月2日（木）株式会社Eストア様セミナールーム

<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1回：平成27年8月20日（木）株式会社Eストア様セミナールーム

第2回：平成27年9月11日（火）株式会社サイバーエージェント様セミナールーム

第3回：平成27年11月13日（木）ソニーペイメントサービス株式会社様セミナールーム

(社員総会参考書類)

### 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 27 年 5 月 14 日 設立記念レセプションおよびセミナーを開催しました。

平成 27 年 10 月 14 日 展示会出展「MarkeZine Day 2015 Autumn」

平成 27 年 11 月 6 日 「EC トップランナー8 社が語る ネット通販の未来+  
関連サービス 250 まとめ」に掲載。

平成 27 年 12 月 19 日 読売新聞社様より、「通販業界と CRM」について  
取材を受けました。

### 4) その他本協会の目的を達成するために必要な事項

以上の他、定款の目的に沿った各種事業を行いました。

## 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ました。
- (2) 本協会の目的・事業に協力いただく賛助会員の加入を促進しました。

### 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 27 年 12 月 31 日現在）

#### ① 正会員

- ・通販事業者 41 社
- ・支援事業者 18 社

#### ② パートナー会員

- ・支援事業者 17 社

#### ③ 賛助会員

- ・支援事業者 1 社

(社員総会参考書類)

## 貸借対照表

平成27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	8,700,708	借入金	1,164,684
仮払法人税等	84	預り金	39,730
		負債の部合計	1,204,414
		正味財産の部	
		基金	0
		指定正味財産	0
		一般正味財産	7,496,378
		正味財産の部合計	7,496,378
資産の部合計	8,700,792	純資産の部合計	8,700,792

(社員総会参考書類)

正味財産増減計算書			
自 平成27年1月15日 至 平成27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		9,781,832	
入会金		7,938,000	
交流会費		506,000	
セミナー参加費		40,000	
雑益 受取利息		418	
経常収入計			18,266,250
(2) 経常費用			
① 事業費			
会員紹介手数料	421,200		
セミナー経費	1,406,435		
事業費計		1,827,635	
② 管理費			
理事報酬	960,000		
給料	1,062,571		
報酬	277,793		
消耗品費	427,107		
通信費	83,119		
広告宣伝費	474,519		
会議費	100,658		
接待交際費	47,358		
支払手数料	1,685,903		
旅費交通費	95,115		
租税公課	5,200		
事務局運営代行費	3,687,794		
雑費	35,100		
管理費計		8,942,237	
経常費用計			10,769,872
当期経常増減額			7,496,378
【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		0	
経常外費用計			0
当期経常外増減額			0
当期一般正味財産増減額			7,496,378
一般正味財産期首残高			0
一般正味財産期末残高			7,496,378
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			
			7,496,378