

CSS Nite LP63

カイゼンとグロース

2019.7.20

**インハウスで
カイゼンとグロースを
実践すれば成功できる！**



happy hunting ground

HENOBU FACTORY

会社紹介

株式会社ヘノブファクトリー

2004年創業（15周年）

スタッフ11名 / 28サイト運営

サイト運営・育成の専門企業

ウェブお手伝いさんレポート



ウェブお手伝いさん団団団
WEB STAFFS UNIT

機能 価格 事例 ご利用ガイド 資料請求 1ヶ月間、無料で試す

毎月の報告書作成、
実は簡単なんだよ
な...

サイトの修正を
もっと簡単に
お願いできると
いいんだけど...

Webサイト運営が
面白くなるって何？

サイトの
弱点・強みを知
り
面白い
改善をしたい...

レポートが
簡単に出来る
の？

サイト修正をもっと簡単にしたい
毎月の報告書を簡単に仕上げたい
サイトの弱点を把握して改善したい...など
そんな気持ちにお応えして作りました！

1ヶ月間、無料で試す

執筆・参加

ITmedia
マーケティング

ferret

HOMeworkers
ホームワーカーズ



NSMR
ネットショップマスター資格認定

プライバシー
25000095(01)

CSS Nite

制作・運営事例

UDX

楽^R天 自遊人



yutori no kūkan
share with 栗原はるみ

Schwarzkopf

世紀東急工業株式会社

にんべん

ママワークス
mama works



特徴としては

**みんな
企業のウェブ担当**

**リモート採用
リモート勤務**

（宮古島・熊本・神戸・愛媛で完全在宅）

全国にウェブ担当を増やす活動中



今日は、この2人で喋ります

谷脇しのぶ

代表取締役
兼 コンサル提案

ハマりもの
まふまふ
ひきフェス



得意技

アイデア出し
細かい部分の
チェック

林田タクロウ

ウェブ担当者
兼 コーダー

ハマりもの
陶芸（植木鉢）



得意技

ルールづくり
解析提案

今日、お話すること

- ・「制作」と「カイゼン」の違い
- ・「カイゼン」の基礎・フロー
- ・実際の「カイゼン」事例

- **「制作」と「カイゼン」の違い**
- 「カイゼン」の基礎・フロー
- 実際の「カイゼン」事例

弊社が「カイゼン」に出会った流れ

制作
スキル

受託制作の時代

商人
魂

仕事が激減した

初の自社EC
苦戦・奮闘の時代

解析
力

EC事業で
年商1億円稼ぐ！

インハウスで
カイゼンとグロース

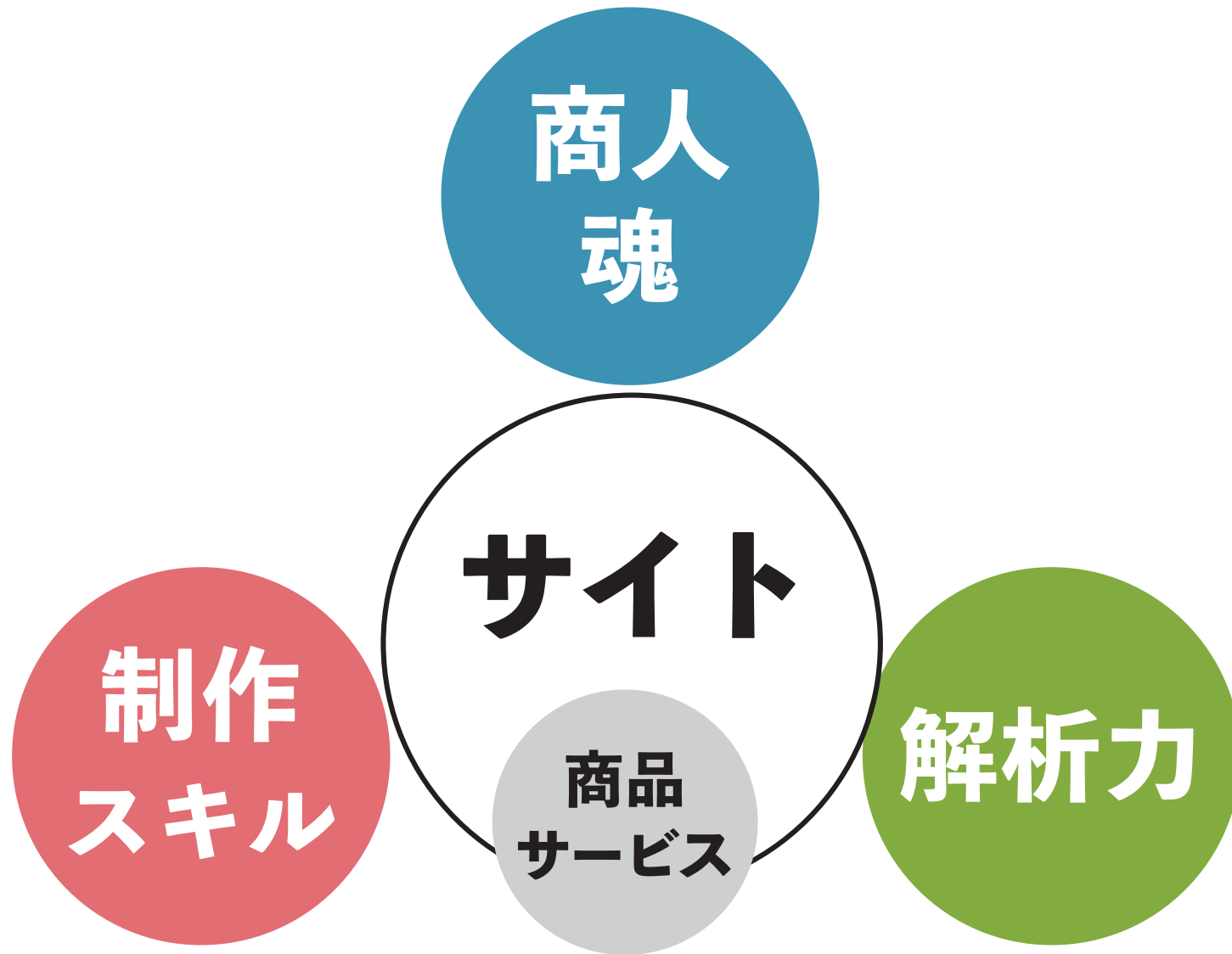
解析&運営ツール
自社開発の時代

デザイン改善
KPI改善

サイト育成
手法を広める

2004年 06年 08年 10年 12年 14年 16年 18年 20年

カイゼンは「三位一体」でやる



制作会社とカイゼン会社の違い

制作会社	職 種	カイゼン会社
要望を重視 クオリティ第一	デザイナー	訴求力を高める ユーザビリティ
確実に、綺麗に 最新技術で	コーダー	スピード 更新しやすい
多く集める いろんな手法で	マーケッター	ターゲットを呼ぶ 瞬発力よく実施
総合的な判断 競合調査、月次	解析・アナリスト	弱点を見つける 施策を考える
間に立って段取り 進行管理	ディレクター	先回りして指示 タスク管理

カイゼンで、こんな結果が！



CV率の最大値**22%**に！

半期の売上が**3.82倍**に！



6年で売上が**20倍**に！

月間**146万人**訪問！



3年で問合せが**17倍**に！

'15年**12件** → '18年**205件**！

制作
スキル

商人
魂

解析力

商品
サービス

思考を変えれば
カイゼンでグロースできる！

まとめ

- ・ 3つのスキルを合わせて
サイトを育てるのがカイゼン
- ・ それぞれの役割において
思考を変えてみる

- 「制作」と「カイゼン」の違い
- **「カイゼン」の基礎・フロー**
- 実際の「カイゼン」事例

カイゼンすべき点を見つける

基礎知識 「購買心理の7段階」



心理段階	認知する段階		感情を動かす段階			行動を起こす段階	
ユーザの状態	知らない	興味ない	他人事	良いが 欲しくない	これが一番 ではない	今すぐ ではない	買い方が わからない
行動させるには	露出・理解を深める		ニーズ喚起・動機の提供			実行機会の提供	
働きかける場所	サイトに入る前		サイト内の各所導線			ゴール付近	

ウェブサイトの歩き方は 購買心理で決まる



足立区の給湯器の会社

フォームと電話

写メで見積もり

安心できそう

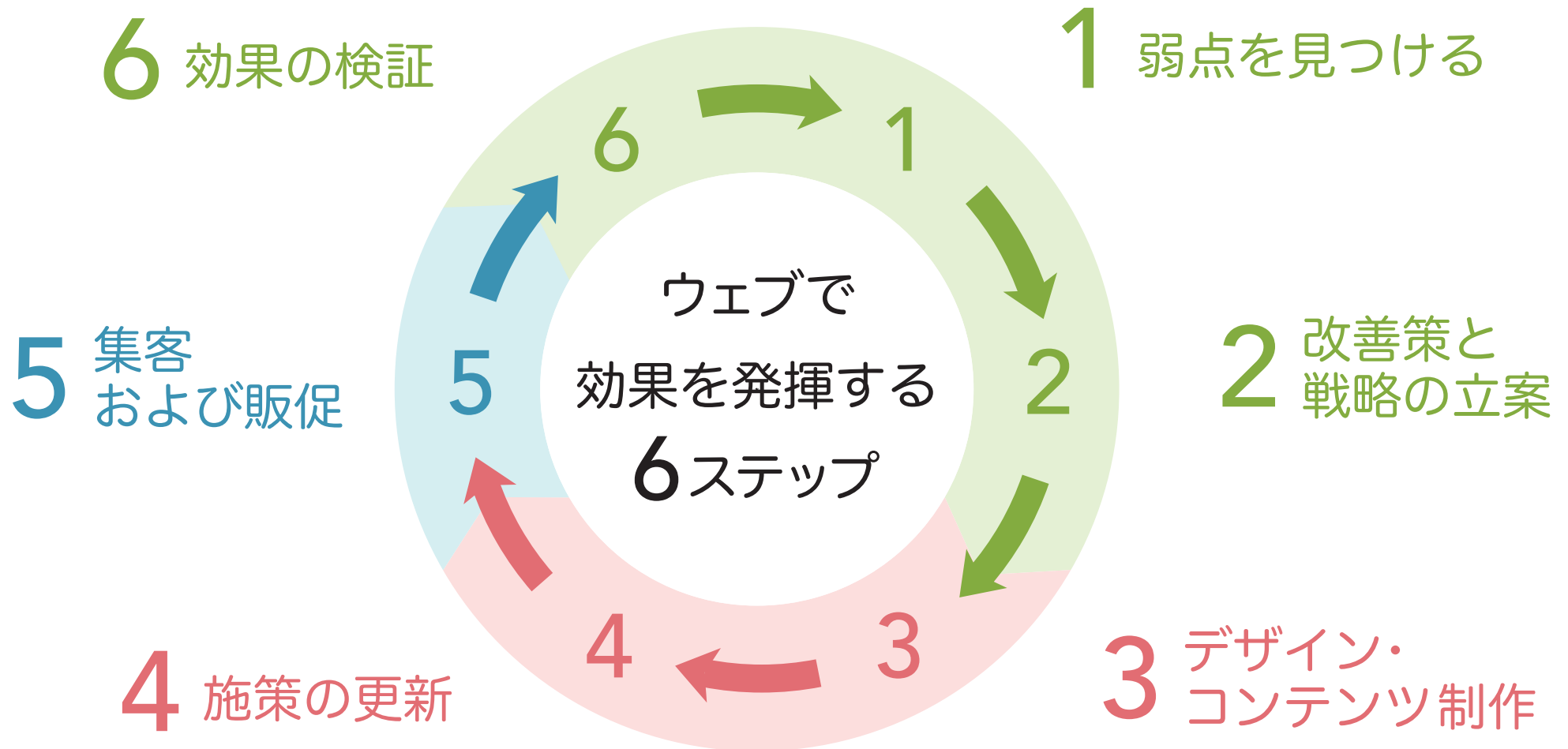
お客様の声

トラブル対処法

まとめ

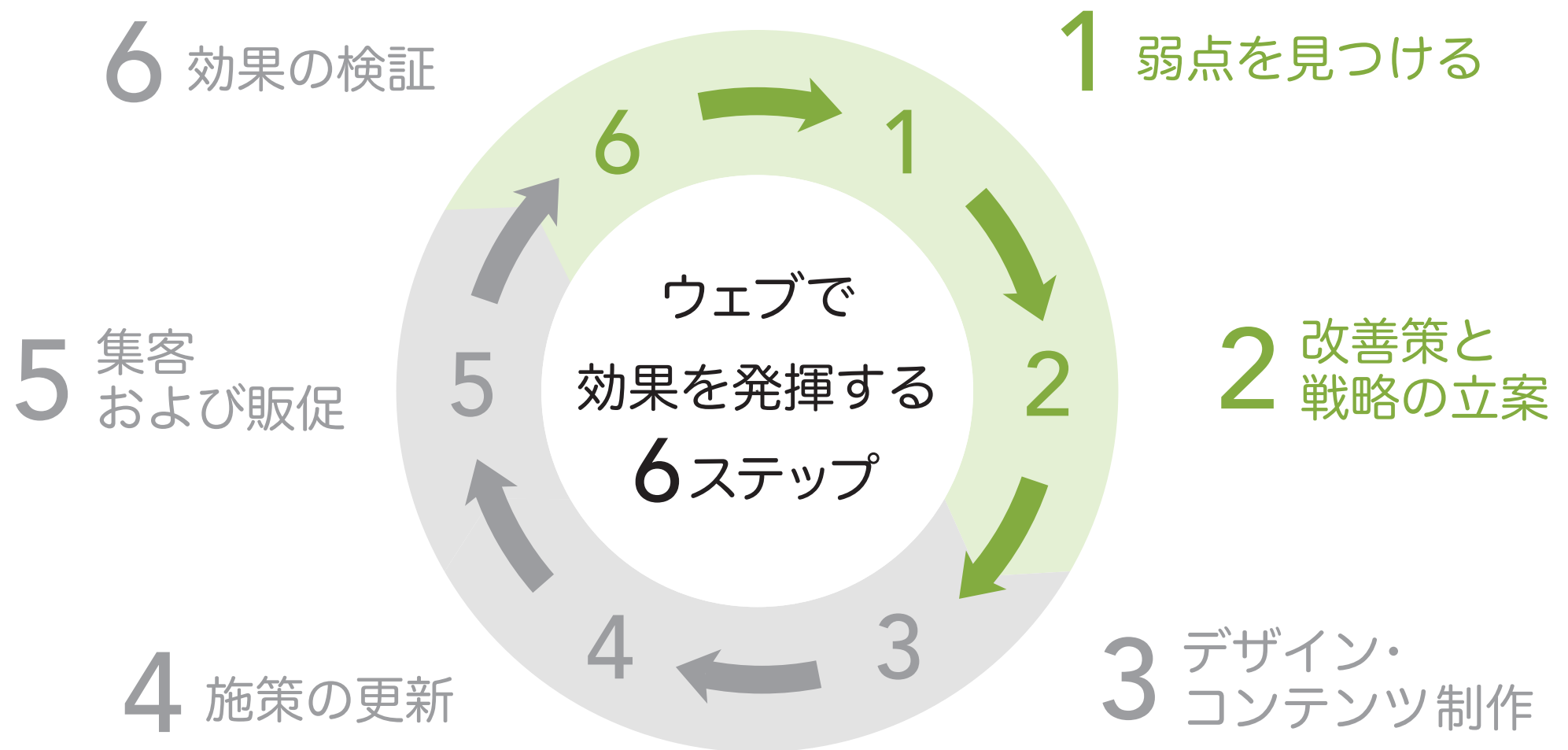
- 「**購買意欲**」を意識して
どんな内容が良いか考える
- 特に「**連想**」に関して
情報不足のサイトが多い

全員がバトンを渡し会う 「連携型PDCAフロー」



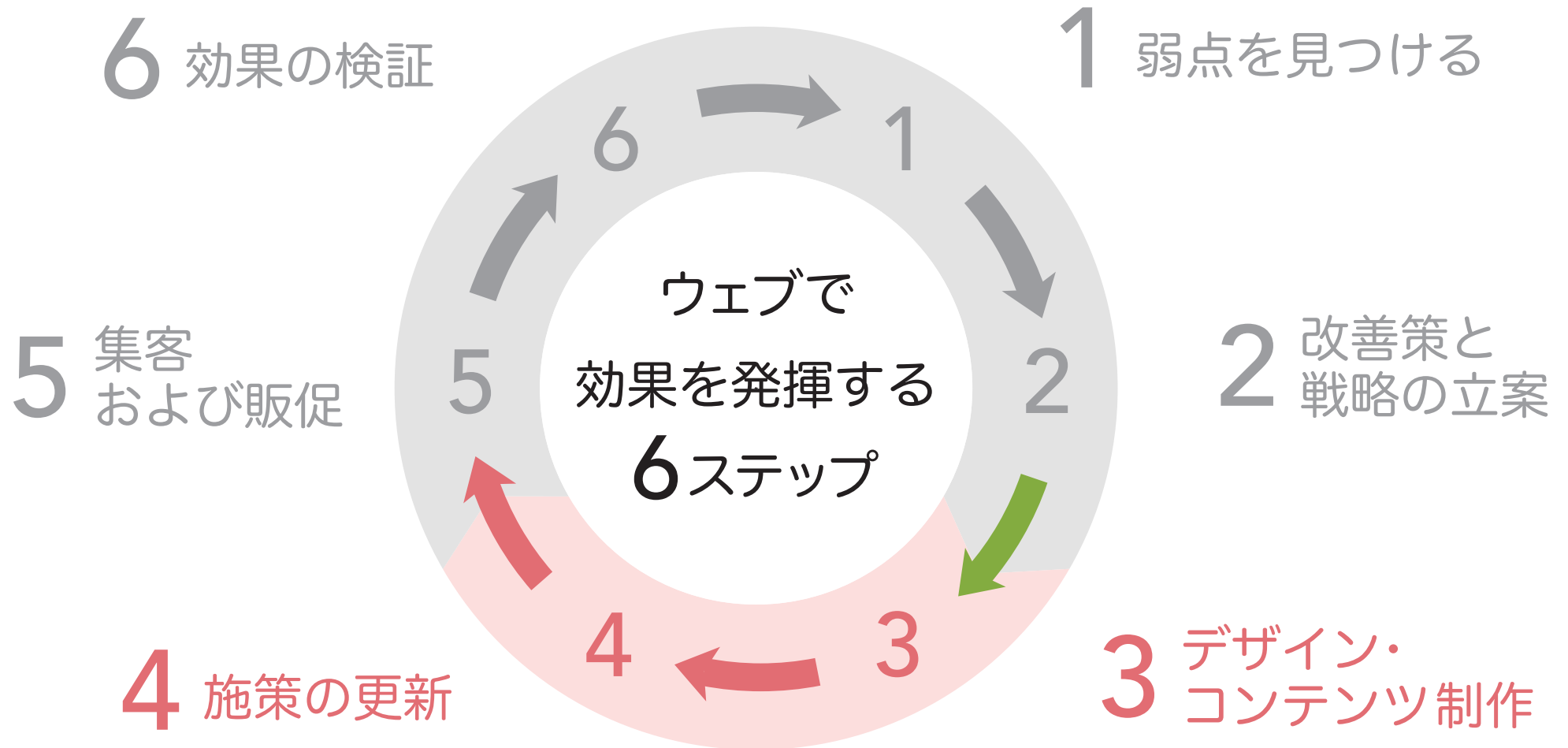
step①

弱点を見つけ、改善案を具現化する



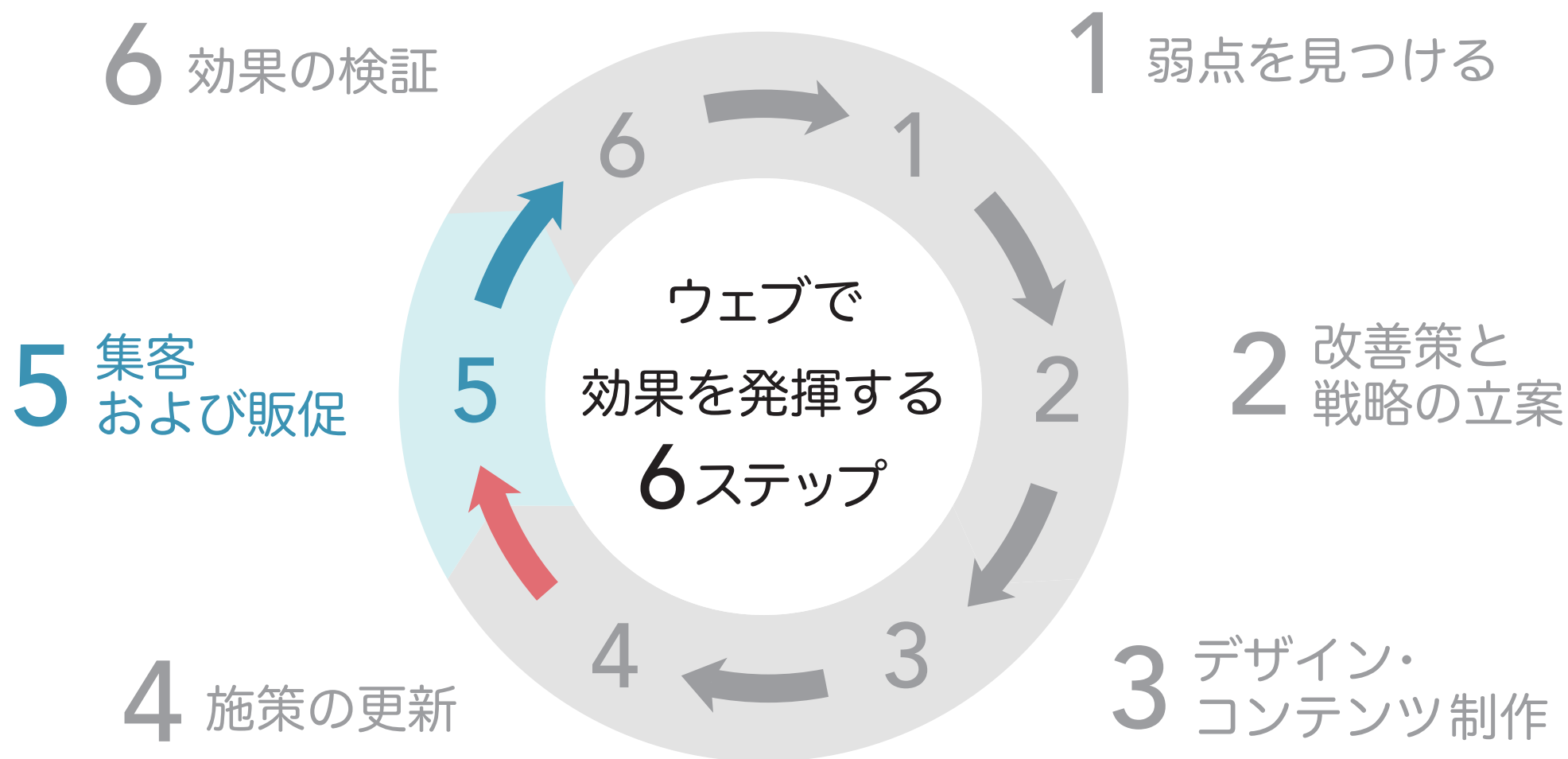
step②

施策をスピーディに実装する



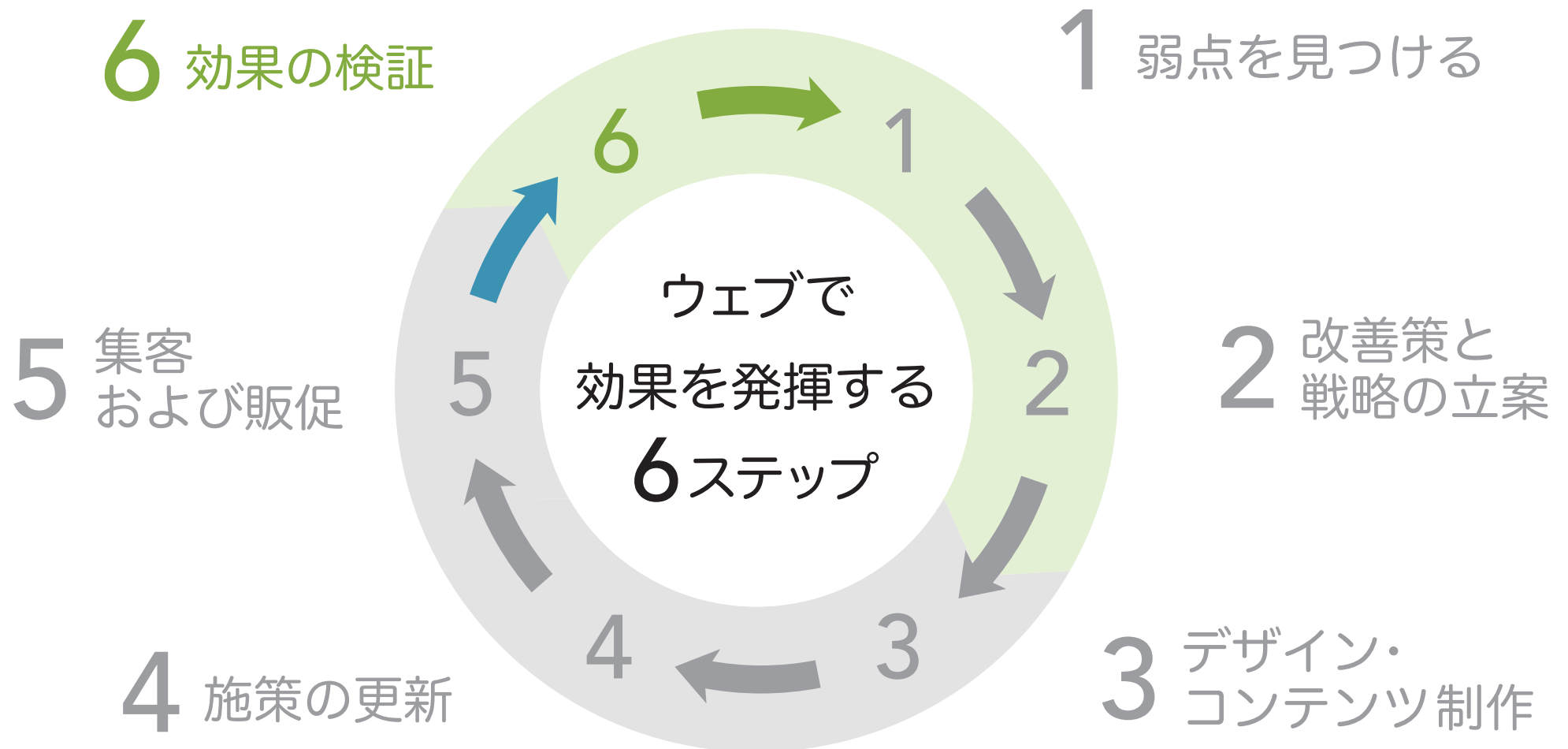
step③

施策を入れたページに集客する



step④

施策の効果検証を行い、共有する



とある日の 「連携型PDCAフロー」

～ みんなで効果を上げると気持ちいいの巻～



step①

弱点を見つけ、改善案を具現化する



A: このページ、直帰率高いな…。

B: どこ経由の人が入ってきてる？

A: リスティング広告だね。

B: じゃあ、広告内容に合わせてファーストビュー変えてみる？

A: いいね！やってみよう。

step②

施策をスピーディに実装する



Cはコーダー

B: 期間限定のキャンペーン訴求を強めにデザインしてみたよ。

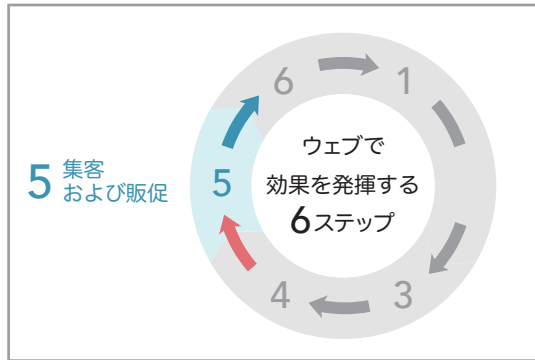
C: いい感じだね！早速実装する！

B: 実装したら集客強化してもらうから、Dさんに伝えてね。

C: 了解！

step③

施策を入れたページに集客する



Cはコーダー

C: Dさん、施策アップしたので、
広告強化とブログ更新できる？

D: かしこまりました！

C: 対策ができれば、効果検証して
もらうので、Aさんに伝えてね！

D: OKです！楽しみです！

step④

施策の効果検証を行い、共有する



D：広告を強化し、ブログ書きました！

1週間後

A：1週間前より、直帰率が下がって、
キャンペーン申し込みも増加！

BCD：わーい！良かった～！
お疲れ～。ビール飲もう！



まとめ

- ・自分と他の人の作業をつなげることで効果が出る
- ・チームで仲良く、協力して作業するとビールが美味しい

- ・「カイゼン」に出会った流れ
- ・ 重要な「カイゼン」ルール2つ
- ・ **実際の「カイゼン」事例**



事例 1

御茶ノ水ソラシティ
カンファレンスセンター

<タイプ>
サービスサイト

<業種>
貸し会議室

<CV>
お問い合わせ

御茶ノ水駅徒歩1分の貸会議室、学会、セミナー・研修、勉強会など目的に合わせて選べる大規模貸会議室。東京駅・新宿駅からのアクセスが抜群。

御茶ノ水ソラシティ
カンファレンスセンター

お電話でのお問い合わせ
☎ 03-6206-4855

映像機器リニューアル
のお知らせ

メールでのご予約・
お問い合わせ

30名4時間 ¥32,000〜
最高の立地でありながら
リーズナブルな空間

会場一覧・料金
Venue List・Fee

ご利用イメージ
Use image

ケータリングサービス
Catering service

会場の特長
Characteristic

会場資料(PDF)
PDF Download

アクセス
新御茶ノ水駅直結,
JR御茶ノ水駅より徒歩1分。

マップ・交通案内を見る

直近でご予約の
ご検討のお客様

学会をお考えの方へ

人数から会場を探す

201〜400名

101〜200名

51〜100名

50名以下

課題

ケータリングの利用をもっと増やしたい

「ケータリングを利用しようかな？」
って人の目線でページを見てみると・・・

圧倒的に情報が少ない

サービス一覧



パーティー・懇親会のお料理

ホテルスタイルから仕出しスタイルまで、数多くのケータリング業者様と提携しておりますので、お客様のイベントの内容やご要望に応じて最適なプランをご提案させていただきます。

 [パーティー・懇親会メニュー詳細はこちら](#)



お弁当

美味しいものをリーズナブルにフレキシブルに！をモットーにご予算や内容についても考慮して対応させていただきます。ソラシティカンファレンスセンターお勤めのお弁当を是非ご賞味下さい。

 [お弁当メニュー詳細はこちら](#)



お飲み物・リフレッシュメント

イベントの休憩時には欠かせない、お飲み物とリフレッシュメント。暑い日には冷たいペットボトルのお飲み物を、来場者数が多く見込まれる場合は、数種類からお好きなものをチョイス出来るドリンクサーバー等、様々なサービススタイルでお客様のご要望にお応えします。

 [ドリンク表はこちら](#)

情報が少ないことによる 推測お客様の声



情報が少ないってことは、
たいしてケータリングがないんだろ？



情報を知るのにわざわざ PDF を
ダウンロードしなきゃいけないのが面倒だわ

Before

サービス一覧



パーティー・懇親会のお料理

ホテルスタイルから仕出しスタイルまで、数多くのケータリング業者様と提携しておりますので、お客様のイベントの内容やご要望に応じて最適なプランをご提案させていただきます。

[パーティー・懇親会メニュー詳細はこちら](#)



お弁当

美味しいものをリーズナブルにフレキシブルに！をモットーにご予算や内容についても考慮して対応させていただきます。ソラシティカンファレンスセンターお勤めのお弁当を是非ご賞味下さい。

[お弁当メニュー詳細はこちら](#)



お飲み物・リフレッシュメント

イベントの休憩時には欠かせない、お飲み物とリフレッシュメント。暑い日には冷たいペットボトルのお飲み物を、来場者数が多い見込まれる場合は、数種類からお好きなものをチョイス出来るドリンクサーバー等、様々なサービススタイルでお客様のご要望にお応えします。

[ドリンク表はこちら](#)

カイゼン

After

提携ケータリング業者の紹介



Mo:take (モッテイク)



ホテルコンチネンタル



おり原



シービーサービス



フォリクラッセ



サンケイ会館

カイゼン結果

- ☺ ケータリングについてのお問い合わせ数 … **増加**
- ☺ ケータリングの資料ダウンロード数 … **増加**
- ☺ スタッフの工数 … **削減**

このカイゼンのまとめ

- ・情報が少なくて取り逃しているのであればもったいない。
- ・「サイトに情報があるから読んでくれているだろう」

そう思う気持ちは作り手の傲慢。

お客さんは全ページを隅から隅まで読んで是不会せんので

「来訪者を逃さない気概」で情報を整理し訴求しましょう。



事例 2

御茶ノ水ソラシティ
カンファレンスセンター

<タイプ>
サービスサイト

<業種>
貸し会議室

<CV>
お問い合わせ

御茶ノ水駅徒歩1分の貸会議室。学会、セミナー・研修、勉強会など目的に合わせて選べる大規模貸会議室。東京駅・新宿駅からのアクセスが抜群。

御茶ノ水ソラシティ
カンファレンスセンター

お電話でのお問い合わせ
☎ 03-6206-4855

映像機器リニューアル
のお知らせ

メールでのご予約・
お問い合わせ

30名4時間 ¥32,000〜
最高の立地でありながら
リーズナブルな空間

会場一覧・料金
Venue List・Fee

ご利用イメージ
Use Image

ケータリングサービス
Catering service

会場の特長
Characteristic

会場資料(PDF)
PDF Download

アクセス
新御茶ノ水駅直結、
JR御茶ノ水駅より徒歩1分。

マップ・交通案内を見る

直近でご予約の
ご検討のお客様

学会をお考えの方へ

人数から会場を探す

201～400名

101～200名

51～100名

50名以下

課題

お問い合わせを増やしたい

「会議室についてお問い合わせしよう」
って人の目線でページを見てみると・・・

そんなに悪くない
いたって普通のフォーム

・・・でも



お問い合わせ
CONTACT

アタリ

個人情報保護方針に同意の上、下記フォームよりお問い合わせください。

■会社名 ※必須 例：NTT都市開発株式会社

■お名前 ※必須 姓 名 例：御茶ノ水 太郎

■フリガナ セイ メイ 例：オチャノミズ タロウ

■電話番号 ※必須 例：03-6206-4855

■メールアドレス ※必須 例：info@ochanomizu-c.jp

■メールアドレス確認用 ※必須 例：info@ochanomizu-c.jp

■ご希望の回答方法 ☒ 電話 ☐ メール ☐ どちらでもよい

■お問い合わせ内容 ※必須
※ご予約の場合、希望日程・参加人数（希望の会場の広さ）・使用内容等をご記入下さい

> 入力内容を確認する

ここのハードルが高い

■ お問い合わせ内容 ※ 必須

※ご予約の場合、希望日程・参加人数（希望の会場の広さ）・使用内容等をご記入下さい

初めて会議室を利用しようと考えている 推測 お客様の声



備考欄に何を書けばいいのかわからない
しかも「必須」だし。



メールアドレスの再確認入力って正直面倒
電話番号書いてるんだからいらなくない？

カイゼン施策

- 📍 「初めての人も書きやすい」備考欄にする
- 📍 できる限り「入力項目」や「必須項目」を削り
入力しやすくする

Before

■ 会社名 ※ 必須		例：NTT都市開発株式会社
■ お名前 ※ 必須	姓 名	例：御茶ノ水 太郎
■ フリガナ	セイ メイ	例：オチャノミズ タロウ
■ 電話番号 ※ 必須		例：03-6206-4855
■ メールアドレス ※ 必須		例：info@ochanomizu-c.jp
■ メールアドレス確認用 ※ 必須		例：info@ochanomizu-c.jp
■ ご希望の回答方法	☐ 電話 ☐ メール ☐ どちらでもよい	
■ お問い合わせ内容 ※ 必須	※ご予約の場合、希望日程・参加人数（希望の会場の広さ）・使用内容等をご記入下さい	
> 入力内容を確認する		

カイゼン

After

■ 必須 会社名		例：〇〇株式会社
※個人の方は「個人」とご記入下さい。		
■ 必須 お名前		
■ 必須 電話番号		
■ 必須 メールアドレス		
■ 必須 確認	☐ 私はロボットではありません。	
お問い合わせ内容	※希望日程・参加人数（希望の会場の広さ）・使用内容等をご記入下さい <記入例> 【希望日程】 2017年4月1日（金） 【ご利用時間】 9：00～17：00 【懇親会時間】 17：00～21：00 【ご利用内容】 お客様向けセミナー 【業種・業界】 医療系 【ご利用人数】 120名 【希望レイアウト】 スクール形式 【その他ご要望など】 （例）お弁当・ドリンク・控室・同時通訳・追加機材の手配など	
ご希望の回答方法	☒ どちらでもよい ☐ 電話 ☐ メール	
会場をどのように知りましたか？	☐ ネット広告 ☐ 会議室ドットコム ☐ 紹介・口コミ ☐ 検索エンジン 検索キーワード 例：貸し会議室 東京、セミナー会場 御茶ノ水 etc ☐ その他	
> お問い合わせ / ご予約をする		

このカイゼンのまとめ

- フォームを改善することが効果の出るサイトの近道。
 >ただしお問い合わせページに人が来ていないのなら
 先にフォームへの流入を強化しましょう。
- 入力する人の気持ちになってフォームを見直し、
 「本当に必要な項目か？」「必須である必要はあるのか？」
 というところから疑いましょう。



事例 3

ヘンケルビューティー

<タイプ>
ネットショップ

<取扱い商品>
ヘアケア商品

<CV>
購入

キレイを諦めないオトナ女性を応援する『ビューティーチャンネル』

Beauty Channel

会員登録 ログイン カート

全商品一覧 初回限定 いつでもお買い得 今だけお買い得 定期購入 ブランド一覧 髪のお役立ち情報 お買い物ガイド

LINE@友達登録で 10%OFFクーポン プレゼント! ご登録はこちら

beology

オイルグロウシリーズから待望の
洗い流さないトリートメント
新登場!

いつでもどこでも
ツヤをプラス!

手軽な
オイルインミスト

豊潤でなめらかな
指どおりに!

とろみのある
オイルインセラム

お得なセット商品はこちら▶

TRIAL SET RANKING
初めての方向けランキング

No.1 No.2 No.3 No.4 No.5

【初回限定】ビオロジー リベア ア
セフル(インバス・アウトバス)セ
ット

【初回限定】ビオロジー オイルグ
ロウ シャンプー&ヘアコンディシ
ヨナー&マスク お試しセット

【初回限定】ビオロジー アクア ア
セフル(インバス・アウトバス)セ
ット

【初回限定】ビオロジー アクア 5
セフル(インバス・アウトバス)セット

【初回限定】サイオス カラーリン
グ ヘアマスク 3ヶ月分セット※(3
個) キャラメルブラウン (コーム&
イヤークリッパー&手袋入り)

課題

いろいろな商品を見てもらいたい

「シャンプーを探しに来た」
って人の目線でページを見てみると・・・

商品が多くて探しづらい

全商品

86件

価格順 | 新着順

商品名	価格	お買得
ビオロシー アクア ポンプヘアバッシュ & タングルディーザー コンパクトスライヤー ゴールドラッシュ	¥3,580 (税込)	あり: 1 個
【タングルディーザー・コンパクト】限定のベタつき＆臭い対策セット (リペアライン)	¥5,400 (税込)	あり: 57 個
【タングルディーザー・コンパクト】限定のベタつき＆臭い対策セット (アクアライン)	¥5,400 (税込)	あり: 57 個
ビオロシー 頭皮のベタつき対策セット (リペアライン)	¥3,980 (税込)	
ビオロシー 頭皮のベタつき対策セット (アクアライン)	¥3,980 (税込)	
ビオロシー リペア 髪の整え & パーネンダン シャワークリーム セット	¥2,400 (税込)	
ビオロシー アクア 髪の整え & パーネンダン シャワークリーム セット	¥2,400 (税込)	
ビオロシー オイルグロウ ポンプ & パーネンダン シャワークリーム セット	¥2,980 (税込)	
ビオロシー 頭皮のベタつき対策セット (リペアライン)	¥3,980 (税込)	あり: 40 個
ビオロシー 頭皮のベタつき対策セット (アクアライン)	¥3,980 (税込)	あり: 15 個
ビオロシー オイルグロウ シャンプー & ヘアコンディショナー ポンプヘアバッシュ (400ml/397g)	¥2,980 (税込)	
ビオロシー オイルグロウ 5種(インバス・アウトバス)セット	¥5,780 (税込)	
ビオロシー オイルグロウ 4種(インバス・アウトバス)セット	¥4,980 (税込)	
ビオロシー オイルグロウ セラム 80ml	¥1,944 (税込)	
ビオロシー オイルグロウ ミスト 80ml	¥1,944 (税込)	
パーネンダン ハンドクリーム 75ml	¥1,080 (税込)	
パーネンダン ミルキーハンドソープ 250ml	¥1,080 (税込)	
パーネンダン シャワージェル 400ml	¥1,620 (税込)	
パーネンダン シャワークリーム 400ml	¥1,620 (税込)	

カイゼン施策

商品ジャンルごとの子カテゴリナビをいれる（だけ）



全商品

86件

価格順 | 新着順



お買得 人気
ビオロジー アクア ポンプペアパック & タングルティーザー コンパクトスタイラー ゴールドラッシュ



送料無料 お買得
【タングルティーザーコラボ】頭皮のベタつき&日中ケア対策セット (リベアライン)



送料無料 お買得
【タングルティーザーコラボ】頭皮のベタつき&日中ケア対策セット (アクアライン)



送料無料 お買得
ビオロジー 頭皮のベタつき対策セット (リベアライン)



送料無料 お買得
ビオロジー 頭皮のベタつき対策セット (アクアライン)

カイゼン結果

離脱率 … 減少

PC：15.14% → 9.72% (5.42%減少)

SP：10.53% → 8.21% (2.32%減少)

解析データにより新たな「カイゼンの種」をゲット

カイゼンの種

「シャンプー」カテゴリが圧倒的にクリックされていた



シャンプーを探している人が多い



シャンプーカテゴリにテコ入れをすればもっと売れる

カイゼン施策

- ♥ 数値改善されていたので、
シャンプーカテゴリにも子カテゴリナビをいれる
- ♥ 初めてサイトに来た人に向けて
シャンプーランキングエリアを作る
★離脱防止にもなるし、購入増加も期待できる

カイゼンイメージ

子カテゴリナビ

ランキングエリア

ホーム > ヘアケア > シャンプー

初回限定品

お得セット

詰め替え

大きめサイズ

定期購入

シャンプーの売れ筋ランキング

No.1	No.2	No.3	No.4	No.5
 【初回限定】ビオロジー リペア 7種フル(インバス・アウトバス)セット 400mL 12,636円 52%OFF!! 5,980円 (税込)	 【初回限定】ビオロジー オイル&ロウ シャンプー&ヘアコンディショナー&マスク お試しセット 400mL 5,184円 50%OFF!! 2,592円 (税込)	 【初回限定】ビオロジー アクア 7種フル(インバス・アウトバス)セット 400mL 12,636円 52%OFF!! 5,980円 (税込)	 【初回限定】ビオロジー アクア シャンプー&ヘアコンディショナー ポンプ ペアパック (400mL/397g) 400mL 2,240円 39%OFF!! 1,980円 (税込)	 【初回限定】サイロス カラーリング ヘアマスク 3ヶ月分セット※(3個) キャラメルブラウン (コム&イヤーカバー&手袋入り) 4,492円 43%OFF!! 2,580円 (税込)

シャンプー

36件


お買得 人気
Biochemistry アクア ポンプペアパック & タングルティザー コンパクト スタイラー ゴールドドラッシュ
5,724円 (税込)
3,580円 (税込)
残り: 1 個


お買得
【レビューキャンペーン】ビオロジー アクア 泡のクレンジングシャンプー
4,620円 (税込)
972円 (税込)


お買得
【レビューキャンペーン】ビオロジー リペア 泡のクレンジングシャンプー
4,620円 (税込)
972円 (税込)


400mL
Biochemistry アクア シャンプー ポンプ 400mL
1,620円 (税込)


400mL
Biochemistry リペア シャンプー 400mL ポンプ
1,620円 (税込)

価格順 | 新着順

このカイゼンのまとめ

- ・効果のでた施策は率先して横展開する。
- ・「カイゼンの種」はあちこちにありますので
見落とさずサイトに活かしていきましょう。



事例 4

ワコムストア

<タイプ> ネットショップ

<取扱い商品> 液晶ペンタブレット

<CV> 購入



課題

お得なキャンペーンを実施しているのに
全体の数パーセントにしか
キャンペーンの存在を知らないのはもったいない。

キャンペーン内容

ショッピングローン最大 12 回まで金利手数料 0 円

> 単価の高い商材を扱うワコム様にはぴったりのキャンペーン

定番のカイゼン

 ヘッダー共通エリアにキャンペーンバナーを貼る

NG：ワコム様のレギュレーションで

サイト上であまり売り売り感をだすことができない

そのためヘッダーバナーはペンディングになりました。

叶えたいこと

- ☑ 「購入者」に対してキャンペーンを訴求したい
- ☑ ローン支払いは商品毎に月々の金額が異なるのでそれをどうにかして伝えたい

After



お探しの商品を入力



FAQ

サポート

カート

会員登録

ログイン

クリエイティブタブレット

液晶ペンタブレット

ペンタブレット

スタイラスペン

スマートパッド

オプション

タブレットの
選び方について

Home > Wacom Cintiq > Wacom Cintiq 16 + 専用スタンドセット



専用 Stand set



Wacom Cintiq 16 + 専用スタンドセット

通常価格 ¥82,944(税込)

¥75,600 (税込)

数量

1

カートに入れる

型番: set-DTK1660K0D-ACK620K

出荷予定日: 3~4日後 (営業日)

[>ショッピングローン12回まで無金利キャンペーン開催中](#)

12回払いの場合: こちらの商品は月々6,300円で購入可能です。

 お気に入りに追加

 ツイート

 B!ブックマーク 0

このカイゼンのまとめ

- 皆が皆キャンペーンを知ってくれているとは限りません。
- CV 施策はカート直前が効果的です。(購入を一押しする)
- 数字データは具体性が増して CV や訴求に効果的です。

本日のまとめ

- ・三位一体で施策を実施し
小さなカイゼンを積み重ねる
- ・訪問者の気持ちになって
カイゼンをする

ウェブお手伝いさんレポート 1ヶ月無料トライアル中！ 月額 4,980円



- ・ googleアナリティクス連携
- ・ 目標設定で効果予測
- ・ デザイン修正指示機能
- ・ レポートティング機能

**このセミナー経由でお申し込みの方には
データ解析・UI改善を無料でサポートします！**