

DM達人たちの

競演

全日本DM大賞受賞者の 技術と心、全部見せます

日本郵政が主催する日本最大のDMコンテスト「全日本DM大賞」。その金賞受賞の長坂養蜂場（はちみつ専門店）、銀賞受賞のネットプライス（インターネット通販）の担当者が、DM作製技術とその根本にある思いを語り合った。

金賞

長坂養蜂場

（はちみつ専門店／浜松市）

新規顧客に送る「ありがとうDM」で2回目購入率が前年比126%

当店で初めてお買物をしてくださったお客さまに、2度目もご購入いただくことがなかなか難しい。2度目以降はリピート率が高いことはデータで分かっていたから、そこへ至る壁を何とか超えられないかと始めたのが今回のDMでした。

はがき1枚、ということにまず驚かれますね。普通は封筒に何枚もの手紙を入れたり、封筒そのものの形を工夫したりと、いかに目を引くかに力を入れますが、うちはこれだけです。理由

は簡単、コストです。ただ1店舗だけの企業ですから、自分たちのできる範囲でと、はがき1枚に絞りました。

でも、ただのサンクスレターにしたくはありませんでしたし、サプライズとぬくもりも感じてほしい。かといって、売らんかなという姿勢は出したくない。忘れたころにぽんと届いて、ちよつとほっこりする気持ちにもなってほしい。というわけで「ミツバチ記念日」というものをつくって、それをお祝いする企画にしました。ミツバチに

ちなんで、お客さまの最初の来店からちよつと38日目に届くようにしました。宛名面は、うちの店と三ヶ日という土地を思い出してほしいと、浜名湖のイラストにミツバチと白鳥の切手を貼りました。消費税分としてウサギの切手も貼って全部で5枚。消し印を3カ所押さなければならず、郵便局員には手間をかけてしまいました。が、「大丈夫ですよ」と言っていたいただきました。

また、実際に切手を貼る作業は地元

の者が一枚一枚丁寧に貼って位置のずれは全くなく、職員からのダブルチェックもあって完成度を高くできました。

また、店の雰囲気そのまま出せばと、木の看板にお客さまの名前を彫刻したイラストにしました。お客さまの名前を大きく出したのは、あるときDM講習会で「〇〇さま、いつもありがとうございます」と、大きく書いただけのDMに皆さんものすごく感動したという話を聞いていたからです。

POST CARD

431-1424
静岡県浜松市北区三ヶ日町000000

長坂 ぶんぶん様

P.111111 000000

ミツバチ記念日
のご案内

本物だけを真心こめて
長坂養蜂場

〒431-1424 静岡県浜松市北区三ヶ日町下尾奈97-1
TEL 05120-40-1183【営業時間】午前9:00～午後7:00

長坂養蜂場 検索

書体は手書きのような「あずきフォント」にしました。実はうちでは社内文書もこれで統一しています。社内には女性が多く、お互いに思いやるような温かな気持ちになってほしい、それ

があふれてお客さまに伝わってほしいと思っっているからです。
DMにはやはりミツバチにちなんで、当初は380円分のクーポンを付けました。お買上金額などの条件は全くあ

本日が長坂ぶんぶん様の
ミツバチ記念日です!!

先日、当店をご利用いただき誠にありがとうございました!
2月2日は、長坂ぶんぶん様が当店をご利用くださってから

ミツバチ 38日を迎えます!! 長坂養蜂場では、お客様とのご縁をいただいてから38日目まで「ミツバチ記念日」として大切な日としております。本日は記念日のお祝いにお手紙を送らせていただきました。このお手紙は、次回買い物の際にプレゼントと交換できる「プレゼント引換券」です。ぜひご利用ください。「ぶんぶんファミリー」一同お待ちしております。

長坂養蜂場
オリジナル
キャラクター
ぶんぶん

一長坂養蜂場 お会計時プレゼント引換券一
会員様人気No.1はちみつ
二代目の蜂蜜 100g
養蜂場秘伝のレシピ
【有効期限】2015年 4月 3日まで

今後の予定
4月 超貴重!国産桜はちみつ、ハチミツのはちみつ漬 販売開始!
5月 ゴールデンウィーク♪着ぐるみぶんぶん登場予定!!
6月 「三ヶ日みかんのはちみつコンポート」発売!

使い方
このお手紙を持ってご来店いただくか、お電話・インターネットでのご注文でも、お使いいただけます。
「ミツバチ記念日のプレゼント引換券を使いたい」とご注文の際にご連絡ください。

りませんでした。
今は、当店の人気商品「二代目の蜂蜜」100gボトルに、長坂養蜂場お薦めのはちみつ鉄板レシピを添えてプレゼントしています。

初回来店購入日から38日目に届く2回目来店を促すDM。「ミツバチ記念日」という切り口、切手を含めたデザインのかわいらしさが好評で、フェイスブックやブログにも広がった

企業名/株式会社長坂養蜂場
店舗名/はちみつ専門店 長坂養蜂場
所在地/浜松市北区三ヶ日町下尾奈97-1
代表者/長坂善人
設立/1935年1月
売場面積/65㎡
年商/5億8000万円
従業員数/30人

(代表取締役・長坂善人さん、専務取締役・長坂恭輔さん)

反響は大きいですね。イラストを見て「めっちゃめっちゃかわいい」「驚いた」「取っておきたい、持って帰りたい」という人もいらっしやいました。ほかにはプレゼントと交換なんです。他にもフェイスブックやブログに写真をアップしてくださった人もいます。
今のところ2回目の購入は26%アップしました。まだまだいけるかなとは思っています。ですから、そこを忘れないようにしていきたいと思っています。もっともミツバチの切手がなくなりそうですから、次の手は考えなければなりません。



3月8日、ミツバチの日の土曜日、多くの来店客でにぎわう長坂養蜂場で行われた座談会。壁には同社の経営理念「ぬくもりのある会社をつくりましょう」の額が掲げられている

座談会

ス終了はあくまでこちらの都合です。もちろんおわびの気持ちにプレゼントを用意しましたが、それだけではなく、お客さまはこの手紙を受け取った、どう感じるのか、どう行動するのか、

ひたすら考え続けました。決してスマホへの切り替えを強くお勧めするようなどことはしませんでした。文面やデザインには、今後もお客さまと長く付き合っていきたいという気

持ちが表現できるように、多くの社員が写真で登場し、これまでの感謝の気持ちを表すように努めました。(おもてなし本部兼顧客価値推進室・濱島尚弘さん)

初心者が達人たちに聞くDM作製の極意と効用



聞き手
和洋菓子店のボンとらや
佐藤泉美さん
創業64年、愛知県東三河に14店を展開する和洋菓子店「ボンとらや」の若女将。地域密着で親しみある店を目指し、地元ラジオ番組や他業種の人材育成指導に活躍



銀賞
ネットプライス
濱島尚弘さん
大学卒業後、家具会社に就職。小売業へ転職し、広告、DMを作製。同時に中小企業のデザインを請け負う。現在はネットプライスで顧客向け冊子やチラシ、DM、メルマガを担当



金賞
長坂養蜂場
長坂恭輔さん
長坂養蜂場三代目。弟。2003年に長坂養蜂場入社、2013年に専務取締役就任。現在1歳の子供のパパ。創業の精神は感謝、報恩、三方よし。ミッションは「Bee Happy!!」



金賞
長坂養蜂場
長坂善人さん
長坂養蜂場三代目。兄。2005年に長坂養蜂場入社、2013年に代表取締役就任。現在5歳、3歳、0歳の子供たちのパパ。志は「日本一ぬくもりあふれる兄弟経営」の実現

DM作製時も常に念頭にはお客との絆を大切にすること

佐藤 私はこれまで、まさにセールのためのDMしか作ったことがありませんでした。感謝の気持ちやおわびの気持ち、どう伝えていけばよいのか。長坂養蜂場さんは、一貫してお客さまとの関係づくりを意識されていていらつしやいますね。

善人 ええ。うちの基本的な姿勢は、ご縁と絆を大切にすることで、今回のDMだけでなく、3月のミツバチ感謝祭や夏のお中元など、年に5回のイベントを企画しているのですが、その時の「通絆」でも同様です。うちでは通販をもじって通絆という字を使っています。

今回のDMもリピート率を上げたい、

売上げを上げたいということももちろんありますが、自分たちを知ってもらって、心もほっこりしてもらいたい、時にはブツと笑ってもらいたい。そんなことを思いながら作りましたね。

濱島 今回、私たちはおわびとお願いのDMでした。お客さまと長く付き合いたいという気持ちを基本に、DMを出し続けた3カ月間は、これを出したらお客さまがどう思うか、ひたすら寄り添い続けることを心掛けました。

ただ、一方ではこれだけのお客さまにスマホに転換していただくには、どのくらいコストを掛ければよいのかなど、数字の話はついて回ります。そのとき、どのような企画にすれば、どこまでできるのか。社内で説得するにも判断基準が社内ですっかりあるというのは強いですね。

企業名/ネットプライス
所在地/東京都品川区北品川4-7-35
代表者/小谷北斗
設立/1999年11月



商品発送段ボールのほとんどの面に、ミツバチやハチミツについてのこと、三ヶ日のことなどイラスト入りでデザインされ地域色を出している。絆カードはスタッフの写真から楽しさが伝わってくる

恭輔 DMに限らず、うちでは数年前に、お客さまとの絆づくりを基本に置こうと経営理念をつくり直したところから、少しずつ会社が変わってきました。スタッフからもアイデアがどんどん出てくるようになりましたね。

スタッフからあふれるアイデアをどんどん形に

善人 そうそう、通緯の段ボールの底に入れる「絆カード」は、まさにそうでした。一般の通販では「私が検品しました」とか「私が梱包しました」というカードはよく見ると思いますが、どうもピンとこない。そこで、うちら



スマホ、パソコンでの継続利用者へのサンクスレター。スタッフ総出の顔出しで、顧客への感謝を伝えている。ネット通販で薄れがちな人気（ひとけ）をうまく演出・表現している

しいことはできないかと思っていたところ、スタッフから、自分たちでお客さまに対して伝えたいこと一言添えて、顔写真付きで入れればよいのではというアイデアが出たんです。

そこからですね。アイデアがどんどん広がって、「小さなぬくもりプロジェクト」もそうでした。通緯で、商品以外のものを何か届けたいという企画なんです。三ヶ日はミカンの産地なので、花の咲く時期に街中に漂う香りをそのまま届けられないかと花を袋詰めて、段ボールを開けると香りが漂うように工夫したり。

佐藤 わあ、すごい！ スタッフの人たちのアイデアって、本当にすごいですね。ネットプライスさんはいかがですか。

濱島 うちでも、目指すお客さま像がはっきりすれば、それに近い社員を探し出して、いろいろリサーチします。

項があれば好印象を受けて親近感を持つといわれていますから、女性社員にはどんどんDMに登場してもらおうようにしていますね。

難しい仕事をやり切った時 モチベーションは最高に

佐藤 皆さんご自身、アイデアを磨く努力は相当されているんでしょうね。恭輔 努力というわけではありませんが、やっぱり「これは！」と思ったDMなり、通販カタログがあれば、自分で実際に利用するようにしています。

利用すれば「申し込み用紙にまでここまでこだわっているんだ」とか、品物が届けば「段ボールにまで細かく配慮しているんだ」ということが分かります。実際、他社さんを参考に、うちでは段ボールを変えました。

善人 ふたのところにクイズがあって、開ければ答えがある仕掛けとか。側面

だけでなく、ふたにも、底にも、うちの店や三ヶ日が分かるイラストを入れたり。地域色を鮮明に出している他社さんのものを参考にさせていただきました。

佐藤 受け取るお客さまはもちろん、作っている方も楽しそうですね。

濱島 うちでは、DMを担当したチームのモチベーションはすごく上がりました。実際はいろいろ厳しいご意見もあって、それぞれの担当者は大変だったと思うのですが、社長直々の手紙をもらってうれしかったというお客さまの声も頂いて、それを聞いた社長がまた喜んでくれて、社内でも評価されて……。

通販をやっている、現実にお客さまにじかに触れるチャンスはそうありません。仕事が世間から認められたような気持ちになれて、そこはすごく良かったですね。

佐藤 おわびの内容だから、誠心誠意尽くしてそれが認められればうれしいですよ。目的をしっかりと定めてぶれない。そして、お客さまのことを常に念頭に置いてDMを作る。私ももう一度、ゼロから考え直して次回からのDMに取り組みたいと思います。皆さん、ありがとうございました。