

# 効果が着実に見込める

# 「自社スマホアプリ」の導入を阻む障壁とは？

今やあらゆるB2Cビジネスのマーケティング施策に欠かせないツールだと言われている「スマホアプリ」。既に多くの企業がアプリを有効活用することで大きな成果を上げているが、一方でその導入になかなか踏み出せない企業も多い。そうした企業が

手軽にアプリを導入・活用するための秘訣について、ジャパンEコマースコンサルタント協会(JECCICA)代表理事の川連一豊氏と、多くの自社ECサイト導入実績を持つ株式会社インターファクトリー 取締役の兼井聡氏が語り合った。



ジャパンEコマースコンサルタント協会 代表理事

## 川連 一豊氏

ネットのおもてなし第1人者 JECCICAジャパンEコマースコンサルタント協会 代表理事 フォースター代表取締役「ネットのおもてなし」の考えから、お客様接点やCRMを中心としておもてなしノウハウがあるビジネスのサービス企画からビジネス要件、システム要件を整理し、システム導入および運用設計を行い、EC運用、改善までを実施。



インターファクトリー 取締役

## 兼井 聡氏

2006年に株式会社インターファクトリーにSEとして入社。2007年、取締役役に就任する。エンジニア歴約15年を経て、同社の営業チーム、カスタマーサクセスチームをマネジメント。現在は ebisumartの開発・企画部署を統括する。

### OMO施策の鍵を握るスマホアプリのメリットと課題とは

**川連** コロナ禍がだんだん収束に向かう中、人々の購買行動もつばらオンライン中心から、徐々にリアル店舗へと回帰する傾向が見られます。そのため多くの企業が、オンラインとオフラインを統合したマーケティング手法「OMO(Online Merges with Offline)」に高い関心を寄せています。

**兼井** 弊社に寄せられる相談も、やはりリアル店舗とのID統合や受注データ統合など、OMOを前提としたものが多いですね。

**川連** OMOを実践する上で「スマホアプリ」を重視する企業も増えていますね。

**兼井** 専用アプリを通じて顧客の詳細な行動データを取得できますし、顧客が肌身離さず持ち歩くデバイス自社をタッチポイントとすることで、プッシュ通知などを通じてよりリッチな施策が可能となります。しかし企業にとってアプリを導入する最大のメリットは、何と言っても「顧客ロイヤリティの向上」にあります。

**川連** アプリを通じて自社のファンを増やしていくことですね。

**兼井** はい。売上を上げるための主たる手段としては「販路の拡大」と「顧客ロイヤリティの向上」の2つが

ありますが、アプリは後者に大きく貢献します。売上全体の8割は2割の優良顧客が占めるによく言われますが、こうした顧客に対してアプリを通じてさまざまなインセンティブを提供することで「コアなファン」を増やしていくことができます。

**川連** 既に多くの企業がこのことに気付いていて、特に大手企業ではアプリを通じてOMOマーケティングが当たり前のように行われるようになりつつあります。しかしその一方で、こうした施策にまったく興味を示さない企業もまだ少なくありません。

**兼井** そうしたケースの多くは、単に「知らないだけ」だと思います。アプリの導入効果や、実際に成果を上げた企業の事例に関する情報に接触する機会が少ないので、せっかくのチャンスを見逃してしまっているケースがとて多いように感じます。

**川連** 企業がアプリ導入を躊躇するもう一つの理由に、「高すぎるコスト」があると思います。

**兼井** そうですね。アプリベンダーや開発ベンダーにアプリの開発・導入を依頼すると、だいたい500万円〜3000万円ぐらいの構築費用が掛かり、かつ月額の利用料も50万円〜数百万円程度掛かると言われて

### 低コスト・短時間でアプリを導入できる「ebisu mobile」

**川連** 企業がアプリ導入を躊躇するもう一つの理由に、「高すぎるコスト」があると思います。

**兼井** そうですね。アプリベンダーや開発ベンダーにアプリの開発・導入を依頼すると、だいたい500万円〜3000万円ぐらいの構築費用が掛かり、かつ月額の利用料も50万円〜数百万円程度掛かると言われて

います。そこで弊社では、こうしたコストの課題をクリアしてより多くの企業がアプリのメリットを享受いただけるよう、スマホアプリの構築運用保守・マーケティング施策をオンラインワンで提供する「ebisu mobile(エビス モバイル)」というサービスを提供しています。

**川連** 具体的にはどの程度の価格感なのでしょうか。

**兼井** アプリの初期構築費用を200万円に抑えて、かつ月額費用も15万円に設定しています。

**川連** これは相当安いですね。なぜこのような価格で提供できるのでしょうか。

**兼井** ebisu mobileは、弊社が以前から提供してきたクラウドコマースプラットフォーム「ebisumart」と連携する形で提供されます。既にebisumartを使ってスマホ向けのECサイトを構築・運用しているお客様であれば、これを「WebView」と呼ばれる技術を使って簡単にスマホアプリとして実装でき、構築期間も極めて短く、2〜3カ月程度でアプリをリリースできます。

**川連** 既に構築済みのECサイトの機能を拡張するような形で、スマホアプリを開発できるということですね。

**兼井** その通りです。既存のECサイトと常に連動しているため、ECサイト側を更新・メンテナンスすれば

ばその内容が自動的にアプリにも反映されます。データもECサイト側で一元管理されているので、一般的なアプリのようにECサイト側とデータを連携させる必要もありません。そのため、一般的なアプリと比べメンテナンス性が極めて優れているのが特徴です。

**川連** ちなみにWebView方式のデメリットというのは存在するのでしょうか。

**兼井** 一般的には、WebView方式よりネイティブアプリの方が快適に動作するという印象が多く持たれているようですが、実際にはそんなことはなく、多くの人がネイティブアプリだと思って利用しているアプリが、実はWebView方式だったということが多くあります。強い挙動がば、電波が届かず通信できない環境では利用できない点が欠点かもしれませんが、今やほとんどの僻地に行かない限りスマホの電波が届かないということはありませぬから、欠点と言っほどのことではないと思います。

**川連** アプリのパフォーマンスという面でも特に不安はありませんか？

**兼井** 相当な量のアクセスが突発的に発生しない限り、問題ありません。やはりアクセス数が急増するとバックエンドのECサイトがアクセスをさばききれずに、一時的にスループットが低下する可能性はあります。そこであらかじめお客様から、広告やキャンペーンを打つことでアクセスの急増が予想されるタイミングについてヒアリングし、事前にアクセス増に耐えられるようリソースを強化するなどの対応を取っています。

**川連** 単にモノを作って終わりののではなく、そうしたアフターフォローや運営のアドバイスまで行われるか？

**兼井** はい。先ほど紹介したebisu mobileの導入費用の中には、こうした運用のアドバイスや、導入後のダウンロード促進のためのコンサルティングなども含まれています。具体的には、導入後に一定数のダウンロード数に達するまで、ダウンロード導線の確保などのアドバイスを行っています。

**川連** アプリの運用が軌道に乗った後も相談に乗ってもらえるんですね？

**兼井** もちろんです。例えば「顧客ロイヤリティを上げるためにはどうすればいいか？」といったご相談について、別途コンサルティングサービスメニューをご用意しています。

**川連** ちなみにebisu mobileの利用が適している業種・業態というのはあるのでしょうか。OMO施策の加速という意味では、ECサイトとリアル店舗を持つあらゆる業種で導入メリットがあるように感じますが。

### アプリダウンロードを促進するためのコンサルティングも提供

**兼井** おつじやる通りです。OMOの価値自体は素材による違いはありませんから、さまざまな業種でご利用いただけると思います。

### 期間限定の半額キャンペーンも実施中

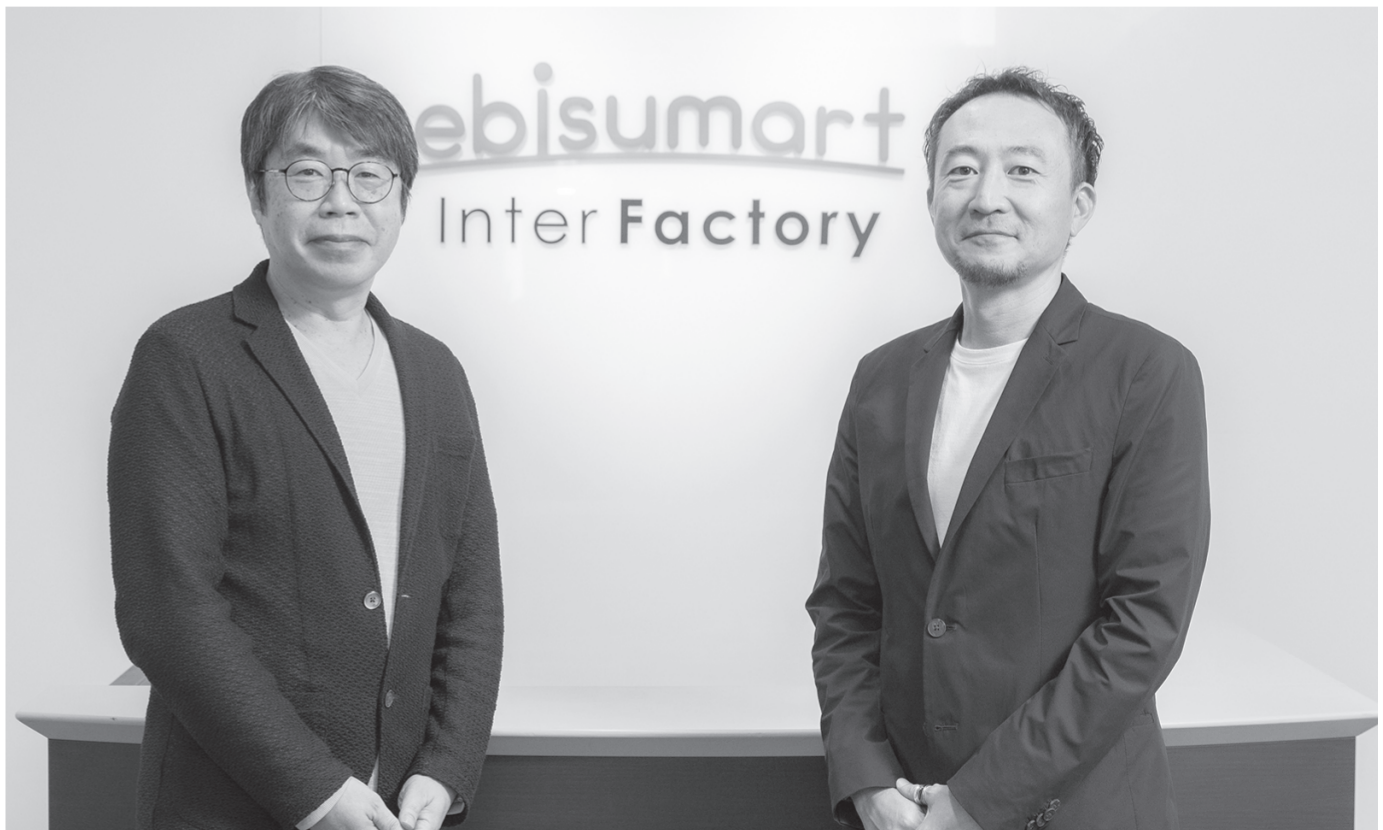
**川連** スマホアプリを開発・導入する際によく課題として挙がるのが、「カスタマイズができるかどうか」という点です。

**兼井** もちろんebisu mobileはアプリのカスタマイズに対応していますし、デザインの自由度も確保されています。またアプリのバックエンドにあるECサイトをカスタマイズすれば、その内容が自動的にアプリにも反映されますので、両方を個別にカスタマイズする必要もありません。

**川連** ECサイトとアプリが一体になって動作するというのは、極めて大きなメリットですね。そうすると、ECサイト上で取り扱っていたポイントやクーポンなども、自動的にアプリに連携されるということですね。

**兼井** はい。シームレスに連携できるんです。

**川連** 中には既に何千万円もかけてスマホアプリを構築しているという企業が「ebisu mobile」を導入したいというケースもあるかと思いますが、そういった場合はどのような対応が可能でしょうか。



**兼井** ebisu mobileはebisumartのご導入が必須となりますが、もし既にECサイトをebisumartで構築・運用されているお客様であれば、アプリの自動アップデートの際に既存アプリからebisu mobileアプリに自動的に切り替わります。その際にユーザーは特別な操作を行う必要は一切ありません。

**川連** アプリの導入に慎重な人の中には、「せっかく開発したアプリがAppleの審査に落ちてしまった」という苦い経験を持つ方もいるようですね。

**兼井** その点ebisu mobileでは、Appleのアプリ審査に関するアドバイスも行っています。万が一審査に落ちてしまった場合も、何を改善すれば審査を通すことができるのかお客様とともに検討してアドバイスをさせていただきます。

**川連** お話をうかがう限り、ebisu mobileはアプリ導入を検討している企業にとっても意味のある画期的なサービスだと言えますね。

**兼井** ありがとうございます。2023年7月末までにお申し込みいただいたお客様に対しては、初期構築費用を半額の100万円、月額費用も1年間は半額の7万円5000円で提供できるキャンペーンも実施中です。ぜひこの機会を生かして、より多くの日本企業がアプリを活用したOMOマーケティングにチャレンジしていただければと思います。

ユーザーリーチを拡大しECビジネスを加速化！  
スマホアプリ構築から運用・マーケティング施策をオールインサポートいたします！

- ① 安価な初期費用と月額費用
- ② 利便性に優れたアプリをスピーディーに構築可能
- ③ アプリリリース後のマーケティング施策をサポート

ebisumart・ebisumart zero 新規ご契約者様向け

### ebisu mobileリリースキャンペーン

2023年7月31日(月)まで

アプリ初期費用200万円が100万円  
まずはお気軽にお問い合わせください！

初期費用  
50% OFF

サービスに関する詳細・お問い合わせはこちら

