



CASE STUDY

006

後払い決済の導入はユーザーの細分化する
決済手段へのニーズに応える解のひとつ。より
支払いがしやすくなる環境を整えることでさら
なる変化を目指す

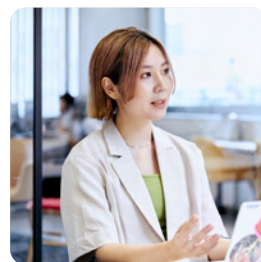
47ホールディングス株式会社



47ホールディングス株式会社
代表取締役

阿久根 聡 様

九州大学卒業後、新卒で富士銀行（現みずほ銀行）に入行。2004年に創業間もないエス・エム・エスに入社、翌年に取締役に就任。2013年に副社長として47へジョインし、2015年に同社代表取締役に就任。2019年からは47グループ4社の代表取締役を兼務。



47ホールディングス株式会社
事業推進第2部 マネージャー

鈴木 茜 様

立教大学卒業後、新卒で株式会社トレードワークスに入社。営業職にて8年間勤務し、2021年に47にジョイン。2022年にKagg.jpのマーケティング部が発足し、現在はサイトの運営とマーケティングの業務を担当。

ネットショッピングの利点のひとつは、どこで買えば良いのかわからない商品が購入できることです。実物を手に取ることができないECサイトで、**ユーザーの購買体験を向上させるためにはどんな取り組みが有効なのでしょう**か。

そのひとつは、ユーザーの好みに合わせられるさまざまな決済手段を準備することだと述べるのは、ECサイト「Kagg.jp」でオフィス家具を販売する47ホールディングス代表取締役の阿久根聡さんです。

今回は、Kagg.jpがECサイトでの顧客体験の向上のためにやっている施策や、後払い決済サービス「Smartpay」を選んだ理由について、47ホールディングス代表取締役の阿久根聡さんと、Kagg.jpの運営・マーケティングご担当の鈴木茜さんに詳しくお話を伺いました。

47ホールディングス株式会社

<https://47co.jp/>

Kagg.jpは「よりよいワークプレイスの構築」に取り組む**47グループ**のうちの1社である**47インキュベーション株式会社**が展開する、国内最大級の品揃えを誇るオフィス家具通販サイト。

日本全国どこからでも買えるのがECサイトの利点

— Kagg.jpは、さまざまなメーカーのオフィス家具をデータベース化して販売するECサイトですね。顧客体験の向上のために、これまでどんな点に力を入れてこられましたか。

阿久根さん（以下敬称略）：Kagg.jpはオフィス家具専門のECサイトなのですが、元々、オフィスチェアやオフィス家具をどうやって買っているかわからないというユーザーの悩みを解消したいと考え、2015年に始めました。

実店舗を持たず、ECサイトに絞った理由は、日本全国どこからでも買える、届くということを実現するためです。実店舗は、ある程度人口の多い場所であれば成り立ちませんが、日本全国に作ることは現実的には難しい。

また、在庫を持つことで、すぐに出荷できるというメリットはありますが、どうしても商品の価格が高くなってしまいます。注文から納品までの時間が長いというデメリットよりも、安く買えるというプラス面の方が大きいのではないかと考えました。そのため、全国送料無料にしています。

また、コロナ禍では、個人のお客様と、法人のお客様でも届け先は個人宅というケースがとて増えました。現在のお客様は法人と個人の割合が半々なのですが、大きなオフィスチェアを個人宅に届けるとなると、物流そのものも工夫しなければなりません。どうやって日本全国すべてのお客様に希望の商品を届けられるだろう、と考えながら、日々取り組みを続けているところです。



情報をリッチに見せるためのデータベースを構築

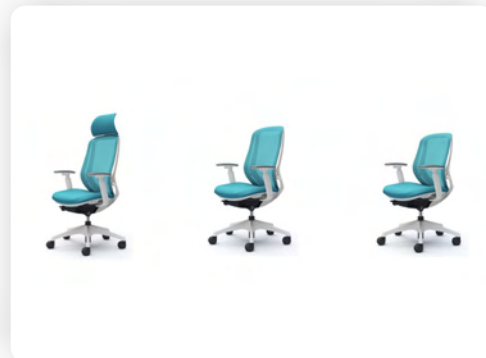
— オフィス家具という専門的な商品で、実店舗がなくECサイトのみでの展開。マーケティング的にはどのような施策をしていらっしゃいましたか。

阿久根：ウェブサイトを訪れてくださる方に、情報をどれだけリッチに見せるかというところにごくこだわっています。

オフィス家具は、基本的には受注生産です。例えばオフィスチェアですと、お客様から、こういう椅子にオプションでこういうパーツをつけたい、ここのカラーはこうしたいというオーダーをいただいて初めて組み立てていきます。その前に実物は存在しませんから、メーカーにもお客様のオーダー通りの商品の写真は無いわけです。

しかし、お客様は仕上がりのイメージがないと選びにくいだろうと考え、私たちは社内で一生懸命、その画像を作っています。1つの商品に対して、画像を切り張りしてすべてのパターンを写真で見ることができるように、70万SKUぐらいのデータを作ってきました。

実店舗がない分だけ、お客様には画面上でできるだけ選びやすい形にして差し上げたい。そのため、どんなオプションをつけた状態でも写真で見ることができるように、データベースを構築しています。また、このパーツにはどんな意味があるのか、といった説明もわかりやすく書くようにしています。



細分化する決済手段のニーズに幅広く応えたい

— 近年、ECにおいて多様な決済手段が生まれてきていますが、ユーザーのニーズや動向はどのように変化してきたと感じていらっしゃいますか。

阿久根：商品のパーツの組み合わせ同様、**決済手段についても、お客様によって求めている方法がまったく違う**ということです。従来通りの振り込みとクレジットカード支払いだけということではなくて、人によって「こういう方法で支払いたい」ということが違ってきていると感じます。

私たちは、良いオフィス家具を使って働く環境を良くしてほしいという思いでKagg.jpを運営していますので、決済手段において迷っていただきたくない。お客様のニーズに対して、応えられる状態を作っておきたいと常に考えています。



後払い決済の導入でより支払いがしやすくなる効果

— 2022年12月にSmartpayを導入いただきました。検討するに当たって、解決したい課題はどういったものでしたか。

鈴木さん（以下敬称略）：決済手段を拡充したいということもありましたし、加えて、購入単価を引き上げていきたいとも考えていました。例えばオフィスチェアですと、Kagg.jpの平均購入単価は8万円くらいですが、20万円を超える商品も取り扱っています。しかもそれが売れ筋商品だったりするので、**高単価の商品が欲しいけれど手が出せないという方が一定数いるのではないかと仮説を持っていたのです。**

お客様から分割払いについての問い合わせをいただくことがありましたが、**より支払いがしやすくなる環境を作りたいという課題感もありました。**クレジットカードの分割払いという選択肢はあるのですが、手数料がかかってしまうからか、あまり利用率は多くなかったのが実情だったのです。

— Smartpayの導入を決めた理由を教えてください。

鈴木：クレジットカード決済で後払いができる決済方法がSmartpay以外にはないというところに強みを感じました。他の後払い決済ですと、コンビニに行って振り込んだりという手間がかかってしまいますが、クレジットカードで決済できることで、お客様のハードルがかなり下がります。ちょうど私たちの解決したい課題とマッチしていたので、すぐに導入を決めました。

— Smartpayを導入したことで、何か変化がありましたか？

阿久根：効果の検証はこれからですが、**Smartpayを導入して選択肢が増えたことにより、お客様が決済手段を選びやすくなったという効果は十分にある**と思っています。

個人のお客様に購入いただくことも多いオフィスチェアは、10年以上使える丈夫な商品です。1日あたりで考えると大きな金額ではないのですが、やはり最初に出ていく金額が大きい。Smartpayによる手数料無料の分割後払いを決済方法のひとつとして選んでもらうことで、もっと変化を起こしていきたいですね。



47都道府県でよりよいワークスペースの構築を

— 最後に、今後取り組んでいきたいことを教えてくださいませんか。

阿久根：私たちがお客様に良いオフィス家具を使っていただきたいのは、それが働きやすさにつながると考えているからなんです。**必要だと思った時に、決済手段や物流などのハードルで諦めていただきたくない。**それらの課題を1つ1つ解決していくことによって、本当に日本全国どこでも買える、届くという選択肢を今後も用意していきたいと考えています。

会社名の「47（ヨンナナ）」は、47都道府県をつなげるサービスを作りたい、47都道府県の地域格差をなくしたい、日本の会社としていつか世界も相手にしたい、という意味があります。

オフィスチェアであれば一脚から販売していますし、移転や内装の変更といった大がかりなことをしなくとも、家具を変えるだけでワークスペースを働きやすい場所にすることができます。グループ全体で「よりよいワークスペースの構築」に取り組んでおりますので、お困りのことがあれば、ぜひお問い合わせいただきたいと思っています。



Kagg.jpは三菱地所と協業のもと、オフィス家具を体験できるリアルイベント「**エコファニGO**」を全国各地で開催中です。ECサイトだけでは購入に踏み切れないお客様、実際に座り心地を試してみたいお客様はぜひ足を運んでみてはいかがでしょうか。

[47グループ公式サイト](#)

[Kagg.jp（全国送料無料のオフィス家具通販サイト）](#)



smartpay

後払い決済を「Smartpay」で実現しませんか？

Smartpay では、手数料無料で3回の分割払いができる後払い決済サービスを提供しています。

日本で初めて、利息や手数料が一切かからないオールインワン型の支払い体験を実現する、BNPL 型支払いソリューションを提供し、消費者の抱えていた決済体験における問題解消と、事業者のコンバージョン率の向上に貢献しています。

実際に、Smartpay をご利用のお客様は、カート利用者の平均注文数を高め、購入単価を平均 40% 増加させています。

後払い決済を導入することで、決済体験の向上、売上の向上、新規顧客の獲得を同時に実現ができます。さらに詳しく知りたい方は、お気軽にお問い合わせください。



導入について相談する

株式会社Smartpay 〒105-0003 東京都港区西新橋 2-19-5 カザマビル6階