

出版システム
Publishing L&P

顧客別に組み合わせるDMで営業活動学術書の販促にシステムを活用!

2011年(平成23年)5月30日(月曜日)増刊
 (昭和21年5月22日創刊) 第3944号 (1)

出版産業のシステムとマーケティング情報
 文化通信
 bBB
 Bunkatsushin Book Business

11年5月号の記事

- エリア別書店地図……3
- 千葉県千葉市・千葉駅周辺
- 写真で見る出版業界の潮流……4
- お客様自身に他の書店にない「プラスα」をつけてほしい
- ふたば書店(江ノ島・京都市)で
- 顧客別に組み合わせるDMで
- 加える出版流通システムは
- 営業活動
- 学術書の販促にシステムを活用

思文閣出版
 ●長崎県の来店を促すべく2~8
 ●「バランスを取りながら
 個性化を考えなければ」
 岩下書店(横浜市金沢区)
 ●下巻代表取締役
 ●Honyo Clubで見る市場……8
 ●〇歳のための本は、
 〇歳に届いているのか
 他世代に広がり、売り上げを伸ばす

加速する出版流通システム
 顧客別に組み合わせるDMで営業活動学術書の販促にシステムを活用

DMを顧客別に組み合わせて封入

同社の学術書籍は、著者や研究者の購入が多いため、直接販売が全体の半分程度を占める。そのため、約7万人の顧客データを管理して、請求・入金管理、未収の照会業務などを行っている。未集金リストで選べば、照会状は自動的に作成できる。

また、こうした個人顧客に向けたDMを年に4回、広報誌の『鴨東通信』の発行に合わせて封入している。

DMは1通について10枚程度は入れるというが、書籍の内容によって、特定の学会に所属する人に送ったり、購入履歴によって入れるなど、「最低でも100ぐらいの組み合わせになります」という作業を行っている。

このリストを、以前は基幹システムとは別にデータベースソフトのアクセスを使い、何度もデータを抽出して作っていたが、今のシステムではボタン一つで抽出できるようになった。

DMは営業の「生命線」

こうしたDMを細かく送る販促活動は、原部長が10年ほど前から意識的に取り組んできたという。「当社の出版傾向が学術分野中心にまとまってきたこともあり、営業方法も固まってきました。DMで直接反応があるというよりも、書店やインターネットでの購入にまわっていると思います。しかし、こうした作業を行わなければレスポンスそのものも期待できないと考えています」と原部長は話し、この作業は同社営業活動の「生命線」になっていると強調する。

在庫管理も厳密に

在庫管理も厳密だ。「学術書には、20年前の本でも普通に注文があります。ですから基本的に絶版にはしない方針です」と(原部長)。もともと発行部数が少ない学術書だけに、返品された本を、多少汚れでも要望に応じて再出荷することが多く、「美本」「返本」の冊数をしっかり管理しなければならない。これも以前はアクセスで管理していたが、今回は基幹システムに組み込んだ。

在庫管理と出荷作業は、基本的に本社の地下で行っている。個人からの電話、FAX、手紙、メールなどで受注したものは、原則として当日ないしは翌日には出荷する。

書店は主要50店に長期委託

一方、書店ルートでは近刊委託は行わず、返品条件付き注文が基本だ。書店が選択する長期委託を全国約50店の大型書店が揃えているほか、FAXでの新刊案内を300店余りに送信している。取次とは日本出版販売、トーハン、大阪屋には京都支店に週2回納品し、東京に宅配便で納品する場合は週1回になる。

思文閣出版

株式会社 思文閣出版

設立:1976年5月
 資本金:4800万円
 代表取締役:田中 大
 事業内容:古書籍・新刊販売
 年商:8億7000万円(2009年3月実績)
 従業員:男7人、女6人(2005年12月現在)
 本社所在地:京都市左京区田中関田町2-7
 事業所/古書部:京都市東山区古門前通大和路東入元町357



原 宏 一 部 長

20年前の本でも注文がある学術出版は在庫管理が重要



多くのチラシから顧客に合わせてDMを行う



思文閣出版(京都府)は古美術などを扱う思文閣の出版部門として、新刊事業部と古書事業部で構成されている。このうち、歴史など人文系学術出版を手がける新刊事業部では、DMを対象者の所属学会や購入履歴別に封入するなど、学術出版ならではの細かい情報提供に力を入れているが、昨年、光和コンピューターの基幹システムを導入してこうした作業を処理しているという。

新刊事業部は社員7人のうち営業が内勤を含めて4人。稼働点数は約1000点で、年間60点余を刊行する。主な分野は、日本史、仏教史、美術史など学術書籍。寺院からの受託出版といった京都ならではの事業も手がけている。

システム導入の決め手は「柔軟性」

光和コンピューターのシステムが稼動したのは2010年4月。それまでは96年に導入した同社オリジナルのパソコン用システムを利用していたが、サーバーの入れ替え時期にシステムの変更を検討、オリジナルシステムを開発した業者からの紹介で光和コンピューターを知ったという。

数社から見積もりを取った結果、光和コンピューターのシステムを導入することに決めた。この理由について同社・原宏一部長は「柔軟性の高さだった」と話す。導入したのは出版向けパッケージだったが、「こういうことができないか、と聞くと、『できます』という返事が返ってきて、実際に決めた後も要望を受け入れて改良してくれました」と原部長。

また、多くの出版社でシステム導入の実績があるため、「他の出版社がどのようにしているのかを、光和コンピューターを通して知ることもできました」と(原部長)という。実際に取次請求の伝票は、それまで全てドットプリンターを使って複写を取っていたが、光和コンピューターのアドバイスで控えをなくし、リストでチェックする方法に変更。これにより手間も伝票の枚数も減らすことができた。



思文閣出版のオフィス