

# Case Study

支部ケース・スタディ

北関東支部

## 通販サイト『あるよ』全面リニューアル! 栃木の“食”は意外にも全国区!

### 宇都宮ケーブルテレビ(株)



コンテンツ事業部 通販サイトあるよ担当

松本 知之

### 通販サイト『あるよ』を8年ぶりに全面リニューアル

宇都宮ケーブルテレビ(株)(栃木県宇都宮市、代表取締役 大久保登志正、以下UCATV)は、2011年2月に立ち上げた栃木県内の特産品や名産品の食を販売するインターネット・ショッピング・モールサイト『あるよ by U・CAT・V』を2018年5月、8年ぶりに全面リニューアルしました。



『あるよ』サイトイメージ

### 『あるよ』の立ち上げ

2011年当時、これまで10年間 UCATVが培ってきた「餃子・梨・洋菓子」のインターネット販売を大幅にスケールアップし、栃木県の推進するフードバレー構想や宇都宮市の推進する地産地消の主旨に賛同しつつ、食に関する地域色を前面に押し出し、地元根付いた逸品を販売する本格的な通販サイトを2011年2月1日にオープンしました。

オープン時は約30店舗でスタートし、現在は約120店舗が出店しています。栃木と言えば、全国的に名が知られている「宇都宮餃子」、いちごの「とちおとめ、スカイベリー」、梨の「幸水、にっこり」、世界に誇る観光地「日光」・リゾートエリア「那須」の名産品をサイトの3本柱として扱い、栃木色満載な楽しいサイトです。今でも販売の柱は、餃子、果物、日光・那須の名産品で変わりません。

また、ショッピングモールとして構築しましたので、決済は各店舗ごと。これは地方のネット通販では珍しく、今でも数少ない感があります。この各店舗ごとの決済は楽天と同じ仕組みです。栃木県内の店舗がネット通販を始めようと検討すると、「あるよ」か楽天かアマゾンが出店候補になります。オープン時から「あるよ」のライバルは楽天とアマゾンです。



▲宇都宮餃子



▲栃木のブランドいちご  
とちおとめとスカイベリー



▲日光の名産  
(写真は酒饅頭と水羊羹)



▼那須の山羊チーズ



## 『あるよ』の売上

毎年度、順調に売上が増加しています。ただ、オープン間もない2011年3月に、東日本大震災が発生。栃木県も地震や電力の問題が起き、店舗で商品が作れない、発送できないなど数カ月に渡り影響が出ましたが、震災を乗り越え安定した売上が続いています。

2012年には『全国餃子展』をスタート。宇都宮餃子だけでなく、浜松餃子、大阪や博多の一口餃子など、全国各地の有名な餃子を北は北海道、南は沖縄まで、「あるよ」に集結させました。2013年は宇都宮市が3年ぶりに餃子日本一。2014年には「ご飯にかけるギョーザ」が全国規模で大ヒット。その後も、栃木県内の有名店が出店、民放のテレビ紹介が増え知名度が上がりました。宇都宮餃子のお祭り『宇都宮餃子祭り』には2014年からあるよブースを毎年出店しています。ブースで販売する宇都宮餃子会の公式グッズ「餃子メッセンジャーバック」は大ヒット商品で品切れになったこともあります。



宇都宮餃子祭り



餃子メッセンジャーバック

## 『あるよ』とUCATV

UCATVでは、2011年7月から自社番組『通販あるよアワー』をテレビ放送。旬な店舗を訪問し、毎月放送しています。この番組はYouTubeにも載せ、加入者以外、栃木県外の方にも見て頂いております。この『通販あるよアワー』は、台本はそこそこに、店舗の生の声が聞けると地元では好評です。弊社ネット・テレビ加入の販促物の折込ちらしにも『あるよ』の広告を載せ、地元宇都宮に『あるよ』を定着させました。

その効果なのか、最近の都道府県別の売上を分析すると、栃木県の売上は15%程ながら贈答用のお中元・お歳暮等の注文が毎年増加しています。栃木県の売上が少ないかと思われませんが、当初予想していた以上に栃木県外の注文が急増しています。UCATVとしては、『あるよ』で買いたい商品を見つけ、直接店舗に買いに行ってもいいと考えています。店舗としては、直接お店に買いに来てくれることで、一度口にして味に満足してもらえれば贈答ギフトで注文する方が増えるからです。『あるよ』への出店がネット販売だけでなく、店舗のホームページ代わりにもなります。

また、新サイトをリニューアルした今年5月から、『あるよ』でネット注文して店舗受取限定のお店をオープンしました。試験的に始めましたが、これが意外と需要があります。世の中の人々の流れ、動きから、『電話で話すのが面倒な人が増えている』、『日中は仕事でお店に行けない、電話できない人が増えている』が理由だそうです。これは、美容室、エステ、居酒屋等の予約がネットで簡単に出来るので、食の注文もすべてネットからの日が来るかもしれません。



2011年7月から放送している『通販あるよアワー』

## 「UCATV」だからできた事業

食を扱う事業だから、当然ながら安心安全が求められます。さらに、お金を出して購入するものだから美味しさも求められます。

「あるよ」としては美味しさの基準は千差万別なので一概には言えませんが、販売する担当者が美味しいと思う、オススメできる食をお届けしたい、そのためには、必ず自ら食べたものを販売すれば安心できると考えています。営業担当として地元の店舗まで歩いていくこともあれば、車なら1~2時間で全地域に行けます。そして、店舗の方と会って話せるからお互いに信頼関係が築けます。もともとは、UCATVが地元企業で信頼があるから店舗も信用してくれます。

ネット通販なので当然ながらクレームも発生します。クレームは千差万別で、時にはあり得ない内容まで処理しなくてははいけません。このクレーム処理は、間違いのない対応ができればいいのですが、初めてのケースや慣れていないと、意外と難しい作業です。そのときは、店舗と「あるよ」で信頼関係が築けているから、一緒に対応できます。ここが地元企業同士、地域密着でお互いに安心できることだと思います。

## 「UCATV」のトップセールス

社長の久保は、自ら商品を買ひ、『社長語録』を公開しています。

「あるよ」を始めた当初、「商品の特徴を面白く伝えよう」ということになり、チームで考えましたが、なかなか良い案が出てきません。そのとき久保社長が、トマトを紹介するのに一例を話しました。

「『トマト』を食べると『医者いらず』と言われますが、「この桃太郎トマト」を食べると「坊さんいらず」です」と。そこから話が弾み、商品ごとに一言コメントを付けたら面白いと、『社長語録』が誕生しました。

「えっ！社長がこんなことまで書くの？」という驚き。洒落なコメント。ついつい他の商品のコメントを読みたくなくなってしまいます。そして、試しに買ってみよう。この援護射撃が売上増加の一つと考えています。

毎年秋には、栃木県で品種改良された特大の完熟梨“にっこり”が「あるよ」の目玉になっています。『社長語録』では、『これは 美味しい「にっこり梨」。「ちまき食べ食べ兄さんが 測ってくれた身の丈」僕(梨)だって成長し 進化もします。人間は進化して 二つの足で歩くようになりました。鳥だって進化して 飛べるようになりました。梨だって 研究に研究して品種改良。研究のポイントは 酸味少なく 糖度は高く 果汁を多く。その三つをポイントにしたので普通より大き目になってしまいました。出来上がったのは これはおいしい「にっこり」梨。特に強調したいことは「栃木県でしか作れません」、山口果樹園ならではの出来栄です』とうたっています。

副社長の大川はこの事業の意義を、『地域のおいしいものを全国のみなさんにPRできるのは、われわれだからこそできること。地元の“おいしい”を全国に広め、地域経済の活性化に役立てたい。』と話しています。



「桃太郎トマト」や「にっこり梨」など、商品の良さを面白く伝える「社長語録」

## 『あるよ』の今後

「あるよ」は食のネット販売に特化することで、他のサイトとの差別化を図りつつ、地域の活性化を図っていきたいと思います。既存商品だけではなく、地域密着のオリジナル商品の販売はもとより、UCATVブランドの独自商品を、地元食品会社と試験開発中です。

今後もUCATVでは、地域振興と商業の活性化に寄与するとともに、独創的かつ創造的な通販生活を提供できるよう積極的に取り組んで参ります。