

顧客志向の戦略

アマゾンジャパン

古屋美佐子

2006年7月11日

amazon.co.jp

厳秘

本講習の目的

Amazonのビジネスについて、特に
顧客志向の戦略についてご理解を深めて頂く

amazon.co.jp

厳秘

2

Amazon 企業概要

Amazon.com

創業：1995年7月
本社：米国ワシントン州シアトル
売上：84.9億 \$ (2005年実績：対前年比123%)
世界No.1のオンラインショップ。
米、英、独、仏、日本、カナダ、中国に拠点展開。
書籍、CD、DVD、アパレル、ジュエリーなど全32ストア。



Amazon.co.jp

創業：2000年11月
本部：東京都渋谷区
配送センター：千葉県市川塩浜
カスタマーサービス：北海道札幌市
日本No.1の、オンラインショップ。
【全10ストア】1000万タイトル以上のセレクション
和書、洋書、ミュージック、エレクトロニクス、
ホーム&キッチン、DVD/ビデオ、PCソフトウェア、
TVゲーム、おもちゃ&ホビー、スポーツ



amazon.co.jp

厳秘

3

企業理念

地球上で最も豊富なセレクション

オンライン上で求められるあらゆるものを探し、
発見でき、購入できる場を創ること

地球上で最もお客様を大切にしている企業であること

お客様からスタートし、常にお客様の立場で考えること

amazon.co.jp

厳秘

4

地球上で最もお客様を大切にする企業

カスタマーサービス

アウトソースではない、自社の顧客サービスセンター

継続的な、利便性・価値のご提供

在庫タイトル数の拡大

取り扱い商品・品揃えの拡充

携帯電話向けサービスの機能充実

コンビニ・ATM・ネットバンキング払い開始

お客様への価値の提供

「なか見！検索」等充実した検索機能

個々人に合わせた「おすすめ」機能

amazon.co.jp

厳秘

5

Amazon.co.jp訪問者数

	サイト	訪問者数	(%)
1	yahoo.co.jp	33,793,000	84.87
2	rakuten.co.jp	18,083,000	45.41
3	nifty.com	17,770,000	44.63
4	amazon.co.jp	16,483,000	41.40
5	infoseek.co.jp	15,990,000	40.16
6	biglobe.ne.jp	15,379,000	38.62
7	microsoft.com	14,749,000	37.04
8	goo.ne.jp	14,542,000	36.52
9	msn.co.jp	14,408,000	36.19
10	geocities.jp	13,889,000	34.88

* ネットレーティング社調べ(2006年1月)

amazon.co.jp

厳秘

6