SMBCファイナンスサービス

広告、コールセンター、物流、決済まで、一貫した品質向上に取り組み、売上を伸ばすバスクリン

入浴剤や育毛剤などを手掛けるバスクリンの業績が好調だ。実績のある入浴剤が堅調なことに加え、新規事業の育毛剤が伸びている。新たな販売チャネルである通販事業の成長にも注目したい。たとえば、通販限定商品の薬用育毛剤「髪姫(はつひめ)」は、計画を大幅に上回る売り上げとなっている。この夏には、通販ショップでの支払い方法として、口座振替およびクレジットカード決済を導入し、さらなる利便性の向上を目指す。

有効成分・生薬100%バスクリン独自の薬用育毛剤「髪姫(はつひめ)」が好調

「おかげさまで、『髪姫(はつひめ)』は、当初計画比約2・5倍の売り上げになっています」と、株式会社バスクリンダイレクトマーケティング部の東原好充部長は語る。

薬用育毛剤「髪姫」は、同社の通販チャネル限定商品で、2009年10月に発売を開始したが、東原部長のコメントのように、早くも同社の主力商品の一つに育ちつつある。

ところで、「バスクリン」という名前を聞いて、入浴剤は知っているが育毛剤については初めて聞いたという人がいるかもしれない。だが、その歴史を振り返れば、生薬の有効性を生かしたものづくりは、同社ならではの得意分野であることがわかる。同社の母体は1893(明治26)年創業の「津村順天堂(現ツムラ)」に始まる。2006年にツムラから家庭用品事業を承継し「ツムラライフサイエンス」として分社。08年にはツムラグループから独立するとともに、10年には社名を「バスクリン」に変更した。

「100年以上にわたり培ってきた、『長寿は必ず売れる』という津村順天堂創業者の信念は、脈々と受け継がれています」と東原部長は語る。

「髪姫」についても、有効成分生薬100%で、化学合成物を一切含まない。また、世界で初めて毛包・毛髪強化に効果のある三つのタンパク質(レベチン、トリコヒアリン、インボルクリン)を同時に増加させるメカニズムが確認されたという(08年10月同社調べ)。

同商品は、髪の細り・抜け毛・ボリュームダウンに悩む女性をターゲットとして開発されたが、その発毛促進・育毛効果がロコミで広がると、ユーザーの配偶者をはじめ、男性の顧客も増えているという。1日1回使用するだけでいいという手軽さも好評のようだ。

通販事業を本格的に強化 口座振替およびクレジットカード決済を導入

「これまで、当社の通販事業は、文字どおり新規事業という位置付けでしたが、売り上げの拡大に伴い、収益につながる事業の柱として、本格的な強化を図っていきます」と、東原部長は力をこめる。

「髪姫」の専用サイトでは、回答に対する真摯な姿勢や自信が読み取れる開発ストーリーも紹介される。通販ページへのリンクなど、購入までの導線もスムーズだ

現在以来、販売計画比の2.5倍の売り上げを達成してきた「髪姫」の PR は、これまで新聞広告や折り込みチラシがメインだったが、7月以降は女優の浅野温子さん、俳優美沙子さんを起用したテレビCMもスタートした

では、新聞広告の新聞折り込みチラシを活用していたが、この夏からは女優の浅野温子さん、俳野美沙子さんを起用したテレビCMも開始。7月19日から、ひとまず北海道・静岡・長崎エリアでオンエアされている。

同社では、これに先立って、7月1日から、通販ショップで商品を購入した際の支払い方法として、これまでの代金引換サービス(佐川急便「e-コレクト」)に加え、新たに口座振替およびクレジットカード決済を導入した。

「お客様による『髪姫』のご支持が高まるにつれ、『ずっと使いたいので、口座振替にしてほしい』といったニーズが増えていました」(東原部長)。

導入にあたって、複数の企業の決済サービスを検討したという東原部長が最終的に選んだのが、三井住友銀行グループ・SMBCファイナンスサービスのソリューションだった。

「お金のことなので、実績の豊富な銀行系の企業を選んだということもありますが、何より、自分がお客様の立場になったときに、ストレスなく使えるものになるかという観点で判断しました」と、東原部長は振り返る。既存のシステムに柔軟に対応できるか、「クレジットカード情報お預かり機能」などのセキュリティ、多彩な決済方法を一括で任せられるなど、将来における事業の広がりへの対応も評価したようだ。

株式会社バスクリン
ダイレクトマーケティング部 部長
東原 好充

「チームバスクリン」としてさまざまなパートナーが協力しプロジェクトを推進

導入にあたっては、SMBCファイナンスサービスのほか、商品の配送を担当する佐川急便、コールセンターのケアコミュニケーションズなど、複数の関係会社の担当者が定期的に集まり「チームバスクリン」としてプロジェクトを進めたという。

コールセンター担当チーフ・テレコミュニケーションズの担当者は、次のように話す。「当社は新聞広告や折込チラシ・TVCMの反響によりご連絡をいただくお客様の窓口として、お手伝いさせていただいております。『髪姫』の発売開始早々から口座振替をご希望のお客様の声も数多くお受けしており、決済ビジネスはインフラとシステムが要のビジネスです。お客様に安心して使っていただくためには、当社自身のインフラがしっかりしていなければなりません。セキュリティや経営基盤についても同様です。三井住友銀行グループの一員としての信頼性に評価いただいていると思っていますし、ご信頼ご期待に応えなければならないと感じています。

もちろん、そのご評価に甘んじることなく、さまざまな取り組みを積極的に進めています。セキュリティに関しては当社自身がプライバシーマークやPCI-DSSの認証を取得しており、この経験をクレジットカード情報お預かり機能などのサービスや各種への提案に活かしています。このほか、インターネット通販などの経験に合わせて、社内外のリソースを充実させています。エンジニアの採用も積極的に行っています。

当社は決済ビジネス以外にも、ファクタリング、ファイナンスなどの事業を展開しています。企業サービスを総合的に提供できるのは当社の強みです。企業のサポート役として、引き続き努力を続けていきます。

SMBCファイナンスサービス

「決済ステーション」を中心に多様な金融ニーズにお応えします。

SMBCファイナンスサービス 取締役社長
山口 隆

当社の決済ビジネスの歴史は古く、1970年代の後半に集金代行ビジネスを開始してからすでに30年以上の実績があります。決済ビジネスは、当社の沿革そのものであり、当社の根幹となる事業です。

これまで当社では、時代の変化に対応しさまざまな決済サービスを提供してきました。コンビニ決済のほか、EC(電子商取引)市場の広がりに対応し、サービスを拡充させています。そのつど「決済ステーション」は、クレジットカード決済、コンビニ決済、銀行振込決済、電子マネー決済、ネットバンク決済など、複数の決済手段をまとめて管理できるもので、サービスの開始以来、多くのお客様にご利用いただいています。

SMBCファイナンスサービス株式会社
東京都港区三田3-5-27 住友不動産三田ツインビル西館7階 TEL 03-5444-1500(代表) / 03-5444-1565(EC推進企画部)
お問い合わせ先 URL http://www.smbc-fs.co.jp/