



Meiji Seika ファルマ

ECプラットフォームShopifyを活用し、医療機関専用サプリメントブランド「meiQua (メイキュア)」のECサイト「meiji メイキュアショップ」を立ち上げ。ECサイト運営、販売管理、ロジスティクス、カスタマーサポートの運用をワンストップで提供。Meiji Seika ファルマ様の初の試みであるD2C事業を全面支援。

課題

- 初の試みであるD2C事業の立ち上げと少ないリソースでの安定した運用体制の確立
- 医療機関から紹介を受けた顧客のみECサイトで購入可能かつ医療機関別に売上管理できる仕組みの構築

サービス

ECワンストップサービス

- トランスコスモスが製薬業界で培った実績から独自の販売スキーム、業務フローを設計し、ECサイトを立ち上げ。Shopifyを活用して、初期構築からUI/UX設計、最適なテーマ/アプリの選定まで実施
- ECサイト運営、販売管理、入出荷・返品交換などのロジスティクス、電話・メールでのカスタマーサポートの要件定義から運用まで、ワンストップで支援

成果

- 「医療機関コード」の入力による購入者制限・医療機関別での売上管理が可能なECサイトの立ち上げ
- 各業務領域にトランスコスモス担当者を配置し、Meiji Seika ファルマ様は最小限のリソースで安定した運用を実現

当社にとってD2C領域のECサイトの立ち上げは、初めての試みかつ十分なリソースや知識がなく難しい課題でした。トランスコスモス様には、ECサイト構築支援だけでなく、サイトローンチ後の運用においても、サイト運営・バックオフィス・コンタクトセンター・ロジスティクス等幅広くサポートいただいています。また、製薬業界での豊富な実績があり、最上位の「Shopify Plus」パートナーである安心感もありました。これからも、医療機関、患者さんのお役に立てるよう事業を展開していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

Meiji Seika ファルマ株式会社様より

D2Cの新事業立ち上げに向けて

食品事業と医薬品事業を持つ明治グループの中で、「健康」というフィールドで役割を担うMeiji Seika ファルマ株式会社様(以下、Meiji Seika ファルマ様)。顧客の笑顔につながる新しい健康価値の提供のため、明治グループの食品と医薬品のノウハウを結集した、医療機関専用サプリメントブランド「meiQua」の新事業であるD2C事業を検討されておりました。医療機関から紹介を受けた顧客のみが購入できるサプリメントのため、独自の販売管理スキームの構築からECサイト立ち上げ、また、販売管理・サイト運営・ロジスティクス・カスタマーサポートの運用まで安定した体制構築が必要でした。

トランスコスモスが製薬業界のEC事業支援で培ったノウハウを活かし、立ち上げサポート

トランスコスモスは、Shopifyを活用したECサイト立ち上げに関わるすべての業務をワンストップで支援しました。

これまで培ってきた製薬業界に特化した実績を活用。各医療機関単位で発行された「医療機関コード」の入力を会員登録時に必須化することで、医療機関から紹介を受けた顧客のみ購入できる仕組みと、紹介医療機関別での売上管理が可能な仕組みを構築しました。また、顧客に信頼や安心感を与えられるようなUI / UXデザインやShopifyのテーマ/アプリの選定を実施しました。

最小限のリソースで運営可能な体制を実現

「meiji メイキュアショップ」では、トランスコスモスがこれまで培ってきたECサイト運用の実績を活かして、ECサイト管理、更新などのサイト運営をはじめ販売管理、入荷、出荷、返品/交換などのロジスティクス、加えて顧客からの質問や配送状況などに対応するメール・電話でのカスタマーサポートといった、運用体制構築をワンストップで支援しました。

また、リソース面においても各業務領域にトランスコスモスの担当者を置くことで、少人数の組織でも運営可能な体制を実現。Meiji Seika ファルマ様のD2C事業に関するノウハウ蓄積・習得にも貢献しています。

さらに、カスタマーサポートに寄せられた顧客の声(VOC)を、ECサイトや業務フローに即時に反映させる仕組みを整え、ブランド全体のサービスレベル向上を図っています。

市場環境の変化が大きい製薬業界での事業拡大をサポート

トランスコスモスはワンストップでサービス提供することで、「meiji メイキュアショップ」の立ち上げとシームレスかつ品質の高い運用体制を構築することができました。

また、カスタマイズが柔軟に行えるというShopifyの特徴を活かして、今後もサービス・機能拡張を予定しております。市場環境の変化が大きい製薬業界への事業支援実績を活かし、様々なビジネススキームに対応することで、これからもトランスコスモスはMeiji Seika ファルマ様のEC事業拡大をサポートしてまいります。

Meiji Seika ファルマ様 提供サービス

