

競合が"休日対応"で リピートを伸ばす3つの理由

本資料では、EC運営における夜間・休日対応の重要性を深く掘り下げ、売上機会の最大化と顧客満足度向上を実現するための最適な運用体制について解説します。貴社のECビジネス成長を加速させるための具体的な解決策と導入メリットを提示します。

当資料の要点:ECは土日・夜間で顧客満足度を差別化

起こっていること:

- EC利用者は土日や夜が多い(特に B2C商材の場合)
- 1時間以内の問い合わせ回答で顧客満足度が向上
- 一方、月曜・週末明けは、運営担当者の業務がたまり、業務が遅れがち
- 繁閑差も考慮したスタッフ配置の難しさ

休日対応、3つの理由

- ・対応スピード向上で顧客満足度アップ
- ・イレギュラー注文も、注文確定を迅速化で機会損失削減
- ・週明けの業務の偏りを減らし、人員削減 + 出荷時刻を逃さない

他社が動いていない時間こそ、差別化の機会に。

1.なぜ土日・夜の対応が差別化になるのか



1.ECは土日と夜間に利用が多い

ピーク利用時間帯

20-23時

全体の54.5%が夜間に購買活動を行う

仕事終わりや就寝前の
ゆっくり時間に購買

ピーク利用曜日

金土日

週末に購買活動が集中

週末にじっくり商品比較・
購入検討

ビジネスへの示唆

EC利用者の購買活動は、平日の仕事終わり(20-23時)と週末(金土日)に集中しています。この時間帯に問い合わせ対応ができるかどうか、売上機会の獲得に直結します。特に月曜朝に土日の問い合わせが蓄積すると、対応漏れのリスクが高まり、売上機会を逃す可能性があります。

出典:Qoo10調査「EC利用が多い曜日と時間は？」(2019年9月)

2.問い合わせ対応スピードは、時間に関係なく大切

2-3時間以内

15.0%

返信を期待

1時間以内

51.0%

返信を期待

24時間以内

15.0%

返信を期待

示唆

顧客の**51.0%が1時間以内の返信を期待**しています。これは、土日・夜間の購買活動が活発な時間帯に、迅速な対応ができるかどうか、顧客満足度とリピート購入に直結することを意味しています。1時間以内の返信体制を整備することで、顧客期待を満たし、ブランド信頼を構築できます。

出典:PR TIMES「カスタマーサポート調査をayoriが公開 | 問い合わせの1%以上が1時間以内の回答を期待 顧客の声(oC)、経営層まで報告実施は3%」(2023年1月)

満足度がEC継続率=>リピート売上を左右

顧客対応の品質は、顧客の継続利用意向に直接影響を与え、
長期的な売上とブランド価値を形成します。

顧客がECサイトで経験するカスタマーサポートの質は、その後のサイト利用頻度やブランドへのロイヤリティに大きな影響を与えます。満足度の高い対応は顧客の継続利用を促し、LTV(顧客生涯価値)の向上に貢献します。

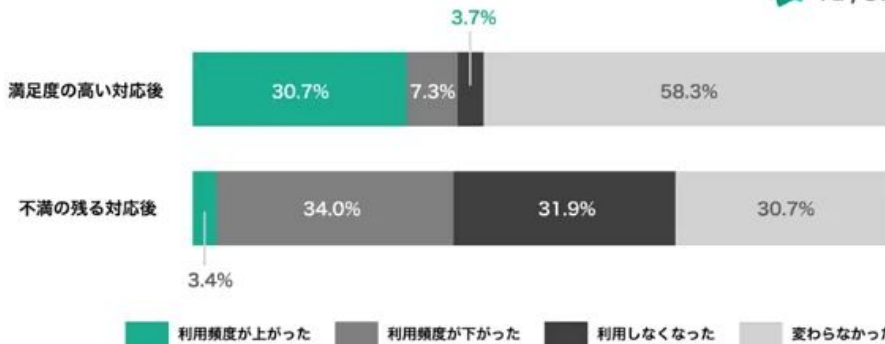
↑ 高満足度

期待を上回る迅速かつ丁寧な対応は、顧客に安心感と信頼感を与え、リピート購入や口コミに繋がります。

↓ 低満足度

問い合わせへの遅延や不適切な対応は、顧客の不満を増大させ、他社への流出リスクを高めます。

Q. 対応品質による継続傾向について教えてください



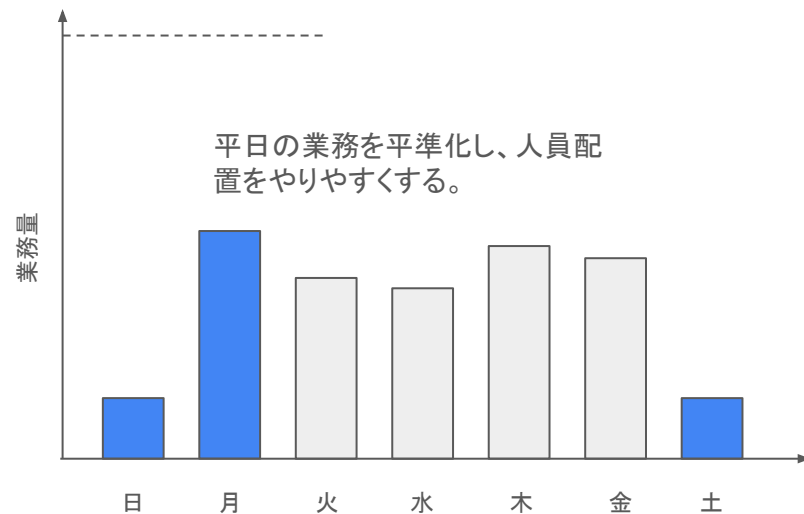
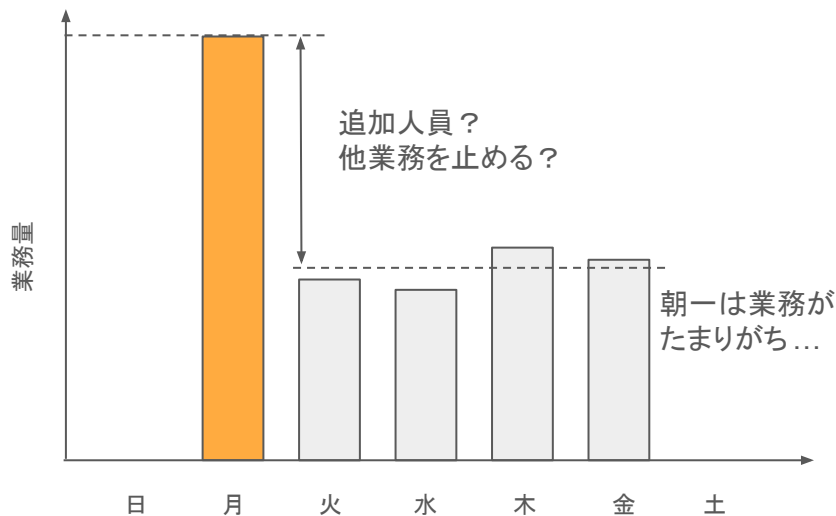
※Tayori調べ。対象期間：2022年12月01日(金)～2022年12月11日(日) 累計対象：20～50歳の男女で問い合わせ履歴のあるビジネスパーソンプラン15,000人

[PR TIMES](#)より(2023/01/26)

さらに: 休日明けの業務過多も平準化

休日の各種対応の合間に、受注処理も済ませることで ...

- ✓翌平日朝の業務を削減・平準化。
- ✓休日明けにタスクがたまらない
- ✓特定の曜日のために多めに採用する必要なし
- ✓安定して出荷時刻に間に合う体制に



2.土日・夜の対応実現を阻む壁とその解決策



土日対応を阻む3つの壁とその解決策

1

土日・夜間の 人員不足

限られたリソースでのスタッフ配置は、人件費増や採用難に直面。特に専門知識を持つ人材の確保は困難。

2

日によって注文数や 問い合わせ数に差がある

注文数は日によって違う。その中で注文数によらず人員を確保すると、無駄が発生したり、人員不足になりがち。

3

対応の 属人化

特定スタッフ不在時に業務が滞り、対応品質にばらつきが発生。緊急時のリスクとなる。



解決策:

- ・社外パートナーと連携して対応
- ・マニュアル作成・更新の徹底
- ・必要な分だけ、稼働させる。(需給に応じた対応)

内製 vs 運用代行 トータルコスト比較

土日・休日対応は外部パートナーに委託すると、経済的かつ効率的

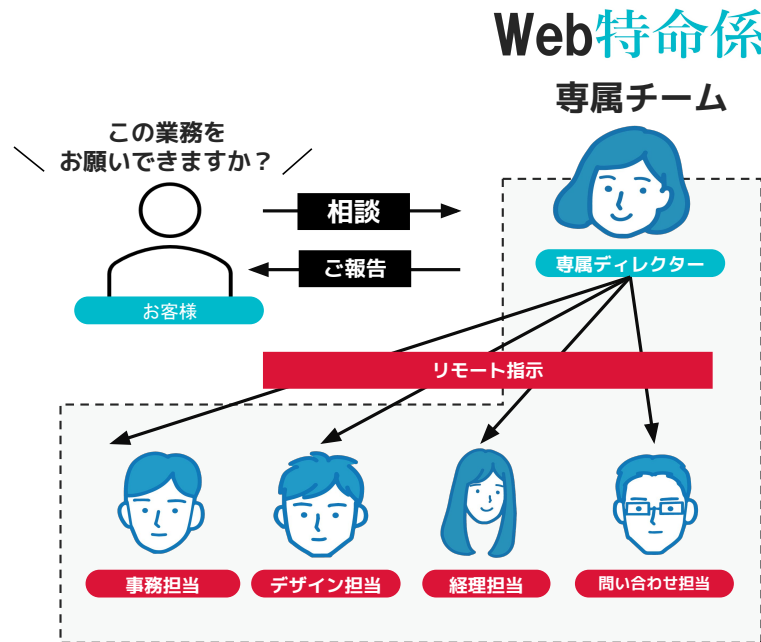
項目	内製化	運用代行
直接人件費	高い(休日・深夜手当、残業代)	効率的な料金体系、変動費化
採用コスト	高い(広告費、面接工数、ミスマッチリスク)	不要(代行会社が負担)
教育コスト	高い(研修時間、教材、OJT担当者の工数)	不要(専門スキル保有)
管理コスト	高い(勤怠・労務管理、評価、設備)	不要(代行会社が負担)
業務品質	属人化リスク、スキル習得に時間	専門スタッフによる安定した高品質
柔軟性	低い(人員増減が困難)	高い(リソースを柔軟に調整)
コア業務集中	困難(ノンコア業務に追われがち)	可能(戦略的な業務に集中)

Web特命係でEC休日対応の第一歩を

- ✓ 業務量に応じて稼働時間を調整可能
- ✓ 採用コストゼロ
- ✓ グループ会社でEC運用をしていたからこそ、複数のEC対応経験
- ✓ サイト管理や受注処理後の経理も含めた管理

活用事例:

- ・ 日曜日だけ受注処理をWeb特命係に依頼し、**繁忙期のために人員強化する必要をなくす**。
- ・ 休日の問い合わせ対応・受注処理を依頼し、**顧客満足度を向上**
- ・ 不正住所チェックや倉庫と連携しての在庫数の確認、バナー画像の変更も含めて、まるっとWeb特命係に依頼。**社員はルーティン業務から付加価値の高い業務に集中。**



無料相談受付中

当資料を見た！とお伝えいただくことで、 初月3時間無料 サービスしてます♪

こういうケースは対応できる？など、ご不明点やご要望があればお気軽にご相談ください。

電話でのお問い合わせ

050-3187-3991

平日10:00～17:00

メールでのお問い合わせ

info@tokumei-gakari.com

会社名・氏名・メールアドレス・電話番号を
ご記入の上、お問い合わせください

<https://tokumei-gakari.com/>

当社のホームページでも資料請求・お問い合わせができます。資料の郵送も承ります。