

## 株式会社療食サービス

## すべての方にやさしい

## 「ユニバーサルデザインWEBサイト」の構築

人にやさしく操作が簡単で分かりやすいWEBサイトを構築する。高齢者や病気の方でも、介護食品や治療食品を購入しやすく、在宅個人部門の売上増加が見込める。成果として、①東京・千葉・神奈川エリアの顧客獲得機会の増加、②病院・老人施設厨房業務の外部委託化による卸部門収益低下の補完、③収益の柱に成長させ、社員の賃金アップ・雇用機会増を目指す。

## 事業の背景・目的

わが国には超高齢社会が到来している。現状では市販の介護食品の市場規模は約1,000億円程度だが、高齢者人口の増加によって、潜在的なニーズが急拡大することは間違いない。また、介護食の賄い手の多くは、施設職員か家庭に依存しており、かなりの負担を強いられている。その負担軽減や介護食品の存在、おいしさ、使いやすさなどの認知度の

向上が必要である。介護食品市場の潜在的なニーズは計り知れない。慢性腎臓病(CKD)罹患者数も増え続けている。

現在の当社の基盤エリアの栃木・群馬・茨城・埼玉と、今後新規市場に見込む千葉・東京・神奈川の2015年と2025年の65歳以上の高齢者人口比較をみると、各都県ともに総人口は減少するが、高齢者は増加している。また、新規参入市場と考えている千葉・東京・神奈川の人口は、基盤

エリアの人口の4倍近くある。

近県の人口推移、当社ネット通販購入年代傾向で64%を占める上位年代3つは、40代26%、60代19%、50代19%といった構成。一般的な通販サイトに比べ、高齢層の購入が多い。「ユニバーサルデザインWEBサイト」の構築は、商圏の拡大とともに、ネット通販非利用者へのハードルを下げることに繋がる。

## 事業の内容と成果

## (1)作成サイトのイメージ作成、コンテンツの選定

社内ですべての方にやさしいサイトのイメージを膨らませた。外注先とのやり取りの中で、当社らしい「やさしさ」を醸成し、プロの手で具現化した。コンテンツは当社通販カタログをもとに、動画を取り入れるなど、幅広い顧客により分かりやすい内容を充実させた。

## (2)取扱商品の選定

既存のサイト、カタログ通販で販売している商品を継承するが、売れ行きの変遷などを踏まえ、商品のラインナップを再検討した。

## (3)WEB運営上の問題点の洗い出し

ホームページの基幹ソフトの入れ替えで、従来のソフトではできなかったことがかなり改善された。また、問題点を洗い出すことで、できる限りかゆいところに手

が届くサイトの構築に役立った。

## (4)サイトの作成作業

かなり細かいところまで要望をあげていった結果、時間はかかったが、全体的なイメージは当社の理想に近いものができた。

## (5)運営上の問題点の改善

当社メンバーが理想を追求した結果、部分部分で行き詰まり、この作業が最も難航した。しかし、時間をかけた分、より見やすく使いやすいサイトが構築できた。

## (6)作成サイトのイメージ作成、コンテンツの選定

この工程で今までの作業のパフォーマンスを確認していった。実際に運用開始された後の販売管理システムとの連携などのチェックができた。



写真1. 総合トップを新設。電話やFAXで簡単に注文できる流れを作った



写真2. 情報量が多過ぎた既存のトップページをシンプルに



写真3. スマートフォンやタブレットでも注文できるようにした

## 今後の展望

「ユニバーサルデザインWEBサイト」構築により以下のような点が効果として期待される。

当社としては、①その他の販促媒体とイメージの統一化を図ることによるブランドイメージを向上させる、②強みである「腎臓病食事療法向け商品」と「高齢者向け商品」の2大柱に注力することで独自性が発揮しやすい、③人口の多い東京・千葉・神奈川エリアの顧客獲得チャンスが拡大する、④弱みの徹底した改善で、ホームページによる競合他社との差別化が図れる、⑤在宅個人販売部門の収益力回復により、病院・老人施設厨房業務の大手企業への外部委

託化による卸部門の収益力の低下を補完できる、⑥将来は当社収益の柱に成長し、社員の賃金アップ・雇用機会の増大も見込まれる。

地域社会に対しては、①在宅高齢者の低栄養状態の改善や腎臓病等の疾患を抱える方へ情報発信・サービス提供・必要な商品の提供、②低栄養状態の改善や人工透析への導入を遅らせることによる医療費の増大抑制、③介護する側の負担の軽減、透析導入を遅らせることによる労働力不足の解消、④おいしさ、使いやすさで発展途上状態にある介護食品市場規模の拡大で消費者ニーズに合った商品開発の進行など。

サイト開設の際は、関連ネットサイトへのリンクや検索ワードの設

定に気をつける。開設と同時に販促チラシを作成し、紙媒体による開設の案内を基盤エリアの主要病院へ案内し、今後の収益増につなげる。目標となる売り上げ規模は、平成29年3月期には、対前年比を5%以上に回復させ、5年後以降はネット売り上げで過去ピークを越えることを見込む。

また、当社セミナーを動画で紹介したり、商品を活用した簡単レシピなどコンテンツを充実させ、カタログ・店舗販売を含めた当社の売り上げ全体を伸ばす。さらに、全国に当社のファンを拡大し、将来的には中国など海外の富裕層をターゲットとした展開も視野に入れ、当社全体の収益を牽引する事業に発展させていく。

## DATA

## 株式会社療食サービス

所在地 〒321-0905 栃木県宇都宮市平出工業団地43-117  
TEL 028-661-0131  
FAX 028-661-1262  
URL <http://shop.a-ruesu.co.jp/>  
E-mail [a-ruesushop@a-ruesu.co.jp](mailto:a-ruesushop@a-ruesu.co.jp)  
代表者名 野村 武夫  
設立年 1981年  
資本金額 9,800万円  
従業員数 70名

事業内容  
●治療用特殊食品の卸小売業