

数億円規模の売上が流出する D2C の実態

従来のCRMでは気づかない「アクティブ客の深刻な利用減少」

休眠前の売上・利益流出を改善する『HeranZO(減らん増)』を、2026 年 7 月 15 日より提供開始

D2C・CRM サービスの株式会社トリノリンクス(東京都渋谷区・代表取締役社長:三田栄一郎)は、顧客が休眠する前のアクティブ段階で発生している売上・利益流出の実態を可視化し、改善アクションの実行までを支援する新サービス「HeranZO(減らん増)」を、2026 年 7 月 15 日より提供開始します。

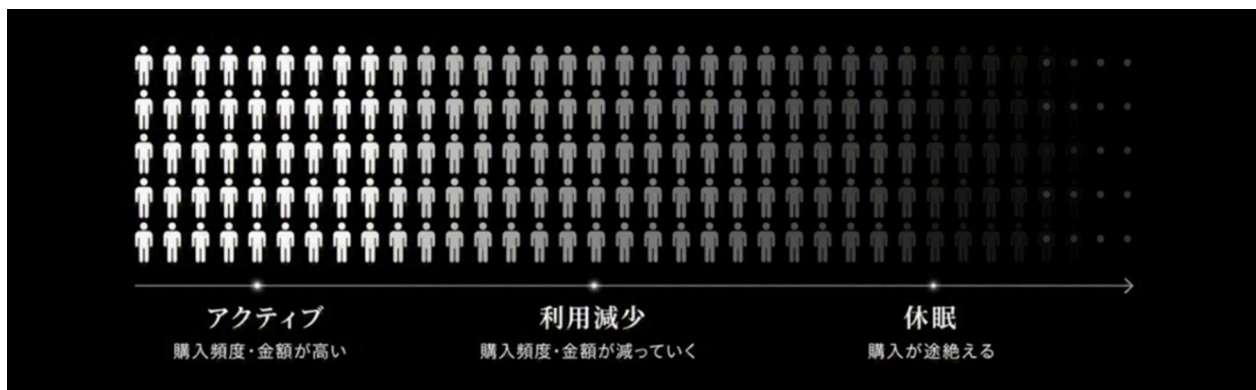
ニュースの要点

- D2C 事業は、顧客が休眠客になる前(アクティブの段階)から、売上・利益の深刻な減少がはじまっている
- アクティブ客は1年以内に購入実績がある(休眠客ではない)ため、従来の CRM では問題が発見されにくい
- HeranZO は、失われた売上と今後流出する売上を可視化し、対策すべき顧客と投資上限額を提示する

(注) このニュースは、非定期販売の D2C に関する情報です

D2C の見えざる課題とは？

これまで D2C では、継続売上・継続利益の減少は「顧客の休眠化」が主な原因と考えられてきました。しかし実際には、顧客が休眠する前のアクティブ段階から、すでに大きな売上・利益の減少が始まっています。しかも、その影響は一部の企業ではなく、多くの D2C 企業で無視できない規模に達しています。



【事実①】数億円規模の流出も

分析対象企業のほぼすべてで、無視できない規模の売上流出が確認されています(詳細後述)

【事実②】2段階で減少している

この減少は、今後6ヶ月間だけではなく、その後の利用減少と合わせて「2段階で進行」する

【事実③】全員救うのは非効率

減少額は顧客によってバラツキがあるため、対策は減少額が大きい顧客の特定が必要になる

なぜ、これまで気づかなかったのか

【注視しないと気づけない】

D2C 事業では、新客獲得、F2 転換(継続促進)、VIP 販促、休眠客掘り起こし等が主要課題として重視されてきました。しかし、おおよそ 1 年以内に購入実績があるアクティブ顧客は、VIP や休眠客には分類されません。そのため、一般的な CRM 管理では問題が顕在化しにくく、「流出した売上・利益」「アクティブ客の利用減少」「休眠前の LTV 低下」が見えないまま放置されていました。

【対策済みとの誤解も】

ほぼすべての D2C 企業は、アクティブ客に対して定期的カタログやメールを送っています。そのため、特別な対策は必要がないと思われがちです。しかし、これまでの CRM 設計だと、「アクティブ客の段階で、大きく売上・利益が流出してしまう」、これが現実です。

年間数億円を超える売上流出も

下表は、当社の CRM 支援を通して確認している売上流出の一例です。分析対象 D2C 企業のほぼすべてで、無視できない規模の売上流出が確認されています。

会社	販売商品	年商	流出防止対象客	一次流出売上	二次流出売上
A社	コスメ	11.8 (億円)	2.7 (万人)	194.3 (百万円)	25.0 (百万円)
B社	食品・贈答	35.4 (億円)	7.7 (万人)	637.2 (百万円)	285.3 (百万円)
C社	アパレル	19.8 (億円)	1.1 (万人)	212.3 (百万円)	78.7 (百万円)
D社	ファッション	5.6 (億円)	0.7 (万人)	161.8 (百万円)	54.8 (百万円)
E社	家庭雑貨	101.7 (億円)	1.9 (万人)	247.1 (百万円)	47.3 (百万円)
F社	総合	25.2 (億円)	1.7 (万人)	352.9 (百万円)	109.5 (百万円)

利益流出・改善ソリューション “HeranZO”(減らん増)とは？

HeranZO は、失われた売上と今後流出する売上を可視化し、利益回復に向けて優先的に対策すべき顧客と投資上限額を提示する「利益流出・改善ソリューション」です。分析結果の提示で終わらず、誰に、何を、いくらまで実施すべきかを判断できる材料を提供します。これまで見えなかった利益流出を把握するだけでなく、回復可能額の試算や優先顧客の特定を通じて、利益改善に向けた具体的なアクションにつなげます。

実現項目	内容	納品物
実態の確認	これまで失っていた売上・利益流出の実態確認	流出 FACT シート
今後の予測	このままだと流出する売上・利益額を予測	流出 シミュレーション
顧客の特定	流出を防ぐベストターゲットの特定	流出防止 ベストターゲット
施策の試算	流出防止アクションの費用対効果を試算	流出防止 アクション プレビュー
対策の実行	流出防止アクションの企画・制作・実施代行	オプション
結果の検証	実施後の有効性を数値で検証	実施効果 RESULT チェック

HeranZO が流出を改善できる理由

HeranZO が、アクティブ顧客の売上・利益流出を改善できる理由は、次の 4 つです。

- 実態把握は、5 ヶ年の動向で精査 ： 過去 5 年の全ての実績から、顧客の動向を把握します
- 今後の試算には、顧客動向予測 ： 詳細な顧客動向把握に基づき、今後の顧客動向を予測します
- ターゲット特定には、LTV ギャップ ： 継続時と非継続時の「LTV の差異」から、優先順位を明確にします
- 実行の意思決定は、上限投資額 ： 5 年後までの LTV を算出し、投資回収期間と上限投資額を試算します

今後の展開

株式会社トリノリンクスは、D2C・通販事業者を中心に HeranZO の提供を拡大し、休眠後の対策だけでなく、顧客が離反する前の利益流出に着目した CRM 運用の普及を目指します。見えない利益流出を早期に把握し、収益性の高い顧客アクションにつなげることで、企業の持続的な成長と利益改善に貢献してまいります。

会社概要

- 会社名 : 株式会社トリノリンクス
- URL : <https://www.trino-links.co.jp>
- 所在地 : 〒150-0001 東京都渋谷区神宮前 6-19-1 CSビル 7F
- 代表者 : 代表取締役社長 三田 栄一郎
- 事業内容 : D2C コンサルティング事業、CRM サービス事業、人材育成事業
- 設立年 : 2003 年 10 月
- 資本金 : 15,000,000 円

本件に関するお問い合わせ先

- 会社名 : 株式会社トリノリンクス
- 担当者 : サービス企画室 室長 赤松節子(あかまつ せつこ)
- 連絡先 : (代表) 03-5466-7870 ・ (直通) 080-5418-0077
- サービス URL : <https://www.trino-links.co.jp/data-service/heranzo.html>
- 担当者メール : setu.akamatsu.mail@trino-links.co.jp

以上