



ICT活用により お買物体験は、深化する。

ECマース拡大への本格的取り組み

あらゆるものがネットにつながる「IoT時代」の到来。インターネットを通じて、ライフスタイルがさらに大きく変わろうとしています。もっと快適に、もっと便利に、リアル店舗でのお買物はもちろん、ECマースについても当社が果たすべき役割は数多くあるものと考えています。

まずECマースは現状百貨店では1%程度のシェアに過ぎませんが、当社グループの強みを活かせば今後伸ばせる余地は充分にあると考えています。そのため、当社の持分法適用関連会社である(株)千趣会のノウハウやフルフィルメントを活用し、百貨店の強みである“デパ地下”商材の展開など競争優位性を持つ魅力あるコンテンツの充実とあわせて百貨店ECサイトの抜本的なリニューアルをはかります。

ECマースのフルフィルメントについては、千趣会の美濃加茂倉庫内に、当社ECマースの専用倉庫を新設し、ECマースサイトで取り扱う商品在庫の一部を同倉庫で管理し出荷するオペレーションを千趣会に委託する体制を組み立てました。

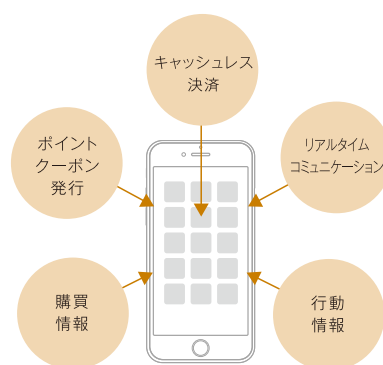
今後は、オムニチャネルブランドの確立、百貨店WEBでの千趣会ノウハウの活用を深めていくことに加え、両社によるマーケット拡大と経営効率の改善をスピードを上げて進めていきます。特に、マーケット拡大面では、千趣会と大丸松坂屋百貨店の顧客基盤やMDを活かした相互販売の拡大や、千趣会が得意とするマタニティー、ベビー、保育領域での協業、また百貨店が得意とするナショナルブランド領域での協業などを検討しています。

コミュニケーション手法の進化

スマートフォンのアプリの開発・活用を通じた、お客様ごとにカスタマイズされたコミュニケーション手法の確立にも取り組みます。アプリを活用すれば、例えば顧客のID化だけでなく、クレジットカード情報を登録することによりキャッシュレス決済が可能となるほか、リアルタイムかつ双方向のコミュニケーションチャンネルとしても活用が可能となります。また、ポイントやクーポンなどインセンティブの提供や、

購買情報、行動情報などの収集ツールとしても想定することができます。このように、ICTを活用することにより、お客様との重要な接点を新たに構築し、サービスの高度化を通じた、お買物体験の深化に取り組んでいきます。

◆ アプリを活用した顧客接点強化(イメージ)



ベンチャーキャピタルへの出資と人材派遣

当社グループの事業に好影響を与える可能性のある先進的なICT関連技術や新たなビジネスモデルに関する情報を効率的に得るため、北米のベンチャーキャピタルへの出資を2016年から行っています。また、当社からは経営戦略に携わる人員を現地企業に長期派遣し、人材育成を継続して実施しています。これらの取り組みにより、オープンイノベーションによる新たなサービスや事業の具体化を進めていきます。

そして、ICTは働き方改革にも

成長戦略の推進を支えるため、ICTを活用した業務システム刷新を進めていきます。まず、業務プロセスの川上から川下までの分析を通じ、RPA※導入とペーパレス化を軸とした業務システム基盤の刷新をはかり、帳票類の電子化を進めます。また、グループ各社に分散する共通業務機能を集約化、モジュール化することにより、業容拡大や事業間の連携にシームレスに対応できるプラットフォームを整備していきます。これらの推進を通じて、グループ各社の働き方改革につなげることにより、生産性向上に取り組んでいきます。 ※RPA=ロボティック・プロセス・オートメーション