

## チャネルの多様性で お客様ニーズに対応

### 通販事業を再編統合、 JFRオンラインを設立

IT技術の進展やライフスタイル、ショッピングスタイルの多様化により、通販事業への対応は、ますます重要な経営課題となっています。これまで、J.フロント リテイリンググループでは、大丸ホームショッピングの「カタログ事業」、大丸松坂屋百貨店の化粧品通販サイトである「マルコレ事業」、不要品のリサイクルと寄付を結びつけた「ソーシャルネット事業」、ギフト商品を中心とした「百貨店ウェブ通販事業」の4つの通販事業を運営してきましたが、通販事業をさらなる成長が見込める事業と位置づけ、本年3月1日、大丸ホームショッピングに再編統合すると同時に、商号を「JFRオンライン」に変更し新たなスタートを切りました。これにより、グループ通販事業の効率的運営、ならびに成長事業への経営資源の集中を進め一層の発展・拡大をはかっていきます。



#### 4つの事業分野

##### カタログ事業

ファッション・リビング・フーズなどすべてのジャンルの商品を取り扱う総合カタログを発行。会員の約70%は関西圏に居住するが、今後は中部圏・首都圏エリアを強化。主要顧客であるシニア層が利用しやすい通販事業の基盤を構築。

##### ソーシャルネット事業

お客様のご不要になったブランド品の買取・販売によって、環境にやさしい循環（リユース・リサイクル）を促進すると同時に、売代金の一部を寄付するという社会貢献要素を組み合わせた新しい形態のビジネス。循環型消費・社会貢献意識の高まりに対応。

### 通販ビジネスモデルの変革

今までは「百貨店」「スーパー」といった「店舗」という物理的な販売チャネルに重点をおいてきましたが、今後は、複数の販売チャネルと多様なアプローチ手段を活用することによって事業の拡大をはかっていきます。まずは基幹事業であるカタログ事業で、ご利用のお客様が多いシニア層が利用しやすい販売チャネルの創出やニーズに合った商品提案など、マーケットに適合したビジネスモデルへの転換を進めていきます。

ウェブを活用した事業ではサイトへの訪問者数の拡大と継続的な購入の促進をはかるため、お客様との接触ポイントやコミュニケーション方法の見直しをはかっていきます。

また、時代の変化を捉えた販売方法や販売チャネルを提供するために広く情報を集め、外部の企業との提携も視野に入れながら事業展開を進めていきます。加えて、従来は百貨店などの店頭で取り扱いがなかった商品についても、お客様のニーズに沿うのであれば、積極的に取り扱いを行っていきます。

これらの事業以外にも、グループ各社の通販事業の受託運営をはじめ、新規事業についても積極的に参入を検討し、グループの成長を支える企業として成長を目指します。

### 標準化、共通化によるシナジー創出

業務面では、各通販事業共通のインフラとなる顧客情報やECシステム、ロジスティクス等のプラットフォームを標準化するとともに、通販事業に共通する運営オペレーションに、それぞれのノウハウやスキルを相互に活用することによって、より効率の高い業務運営を実現していきます。

併せて、最新のシステム活用による顧客サービスの向上や顧客とのコミュニケーション手法の多様化への対応にも通販事業一体で取り組み、さらなる生産性の向上を追求していきます。

### ウェブを中核事業に

通販事業は、300万人を超える会員の方々にご利用いただいています。現在、売上高の約95%はカタログ通販事業が占めていますが、今後は、そうしたカタログ通販事業の強みは維持しつつ、中長期的には「ウェブ通販事業」の抜本的な強化をはかっていきます。そのため、ウェブ通販事業では、取り扱いアイテムの拡大やモバイルサイトの充実、さらには他企業とのアライアンスなども積極的に進め、カタログ通販事業以外の売上シェアを3年後の2013年には約25%、将来的には約60%まで高めて行きたいと考えています。

##### マルコレ事業

美容のプロがアドバイスする人気の美容液などの化粧品、美容サプリメントからオーガニックコスメまで、保湿・エイジングケアといったお悩みに応える化粧品通販。

##### 百貨店WEB通販事業

大丸松坂屋百貨店のショッピングサイトを受託運営。中元・歳暮、一般ギフトなど百貨店の強みである「ギフトマーケット」を中心に、ウェブ独自の魅力ある商品ラインナップを加え、サイトへの訪問者数の拡大と継続的な購入の促進をはかる。

# 大丸松坂屋カタログ



## カタログ事業

<http://dmall.jp>



## マルコレ事業

<http://www.marucollet.jp>



## 百貨店WEB通販事業

<http://www.daimaru.jp>  
<http://shop.matsuzakaya.co.jp>



## ソーシャルネット事業

<http://www.jfr-socialnet.com>