# グループレベルの顧客戦略を構築。

## 顧客資産のポテンシャルを最大化

大丸松坂屋百貨店やパルコが長きにわたって築き上げてきた優良な顧客基盤は、リテール事業を中心に据えている当社グループにとって、一朝一夕に手にすることができない貴重な資産です。本中期経営計画では、グループシナジーを最大化するためにグループ顧客戦略のブラッシュアップを進めています。グループ各社がそれぞれ店頭やデジタルでのタッチポイントから、MZ世代も含めた幅広い年齢層にアプローチし、カード会員やアプリ会員などのID顧客基盤を拡大します。ID顧客になっていただいた方には、ポイントなどの経済的なメリットを提供するだけでなく、グループ全体で体験価値を高めていくことで、ロイヤルカスタマー化をはかり、LTV（顧客生涯価値）の向上を目指します。これまでも、グループの顧客データはJFRグループデータプラットフォームに蓄積し、顧客の購買行動に関するロジスティック回帰分析など様々なデータ分析を実施してきました。今後はこのような購買データの分析に加えて、グループ全体でIDの一元化、ポイント連携等のグループとしての総合力を発揮できる顧客戦略の検討を進め、店舗や事業会社、地域を越えて顧客とつながる取り組みを推進します。

## シナジー具体化をさらに追求

一例として、大丸心斎橋店本館と心斎橋PARCOは2階から10階までが接続し、一体化していることで、顧客はそれぞれの館をスムーズに往来することができます。そのひとつの効果として、大丸心斎橋店は他の店舗と比べて明らかに20～40代の顧客の売上シェアが高いという特徴があり、大丸とPARCOの両店舗をご利用いただいているという証左になります。百貨店が長年抱えてきた顧客の高齢化という課題解決に向け、やり方次第では百貨店も若年層に受け入れられ、顧客層を拡大できるということを示しています。ただ、このケースは店舗が直結しているという物理的なハード面の特徴による恩恵も少なくありません。グループ顧客戦略ではソフト面からアプローチすることにより、このような効果をさらに強いものにするとともに他のエリアにも拡大していきます。まずは、名古屋・栄エリアで松坂屋、PARCOに加えて来年に開業する新商業施設も含めたシナジーの創出を目指します。

## グループ内カード集約

グループ会社のカード発行業務をJFRカードに集約し、2024年4月より新GINZA SIXカード、2025年2月より新PARCOカード、3月から新博多大丸カードの発行を開始しました。従来の大丸松坂屋カードと合わせて、多彩なラインアップを用意しています。また、カード会員には各店舗でご利用いただくだけでなく、各種優待や特別な体験の機会を提供することにより、一層の顧客基盤拡大をはかります。

### JFRカード 発行カード

大丸松坂屋百貨店

大丸松坂屋カード（ピンク）　大丸松坂屋カード（ブルー）　大丸松坂屋カード（さくらパンダ）　大丸松坂屋ゴールドカード

博多大丸

博多大丸 孔雀カード　博多大丸 お得意様カード

PARCO

PARCO カード

GINZA SIX

GINZA SIX カード　GINZA SIX プレステージカード

# 事業再編で、シナジー創出力を増幅。

施行事例（J.フロント建装）なんばオリエンタルホテル

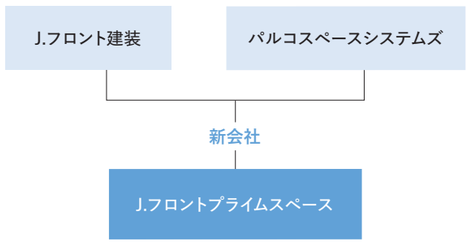
## 内装事業とビルマネジメント事業を統合

「グループシナジーの進化」の一環として、グループ内の内装事業およびビルマネジメント事業を2026年3月に再編・集約します。

現在、内装事業においては、J. フロント建装はホテルや高級ブランド店舗などの高質内装工事に強みを持っており、パルコスペースシステムズ（PSS）は電気設備工事や商業施設内装工事に強みがあります。両社のノウハウ・スキルを融合し、経営リソースの充実をはかることで、ハイエンド/ハイグレード内装工事や電気設備工事のさらなる拡大と上質な空間価値の提供を目指します。

一方、ビルマネジメント事業においては、J.フロントONEパートナー（旧 JFR サービス）が主に百貨店店舗、PSS がパルコ店舗の施設運営管理などを担っていましたが、2024年9月にグループ内のビルマネジメント機能をPSSに一元化し、グループ内施設管理における業務品質や生産性の向上をはかるとともに、市場拡大が見込まれるホテルの施設管理業務など、外部からの受注拡大も視野に入れています。

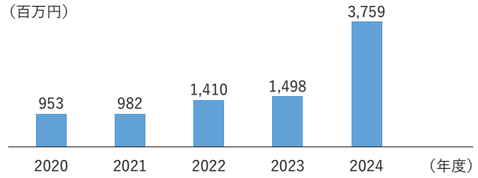
今後、内装/ビルマネジメント事業は、業界全体で人手不足となることが懸念される中、当社は本事業再編を通じて専門人財の採用・育成においても優位なポジションを築き、確かな成長とグループシナジーの進化を具現化します。昨年度は良好なマーケット環境にも支えられ、順調に業績を伸ばすことができました。引き続き、当事業は今回の再編により高い技術力と事業領域の拡大を通して成長を目指します。



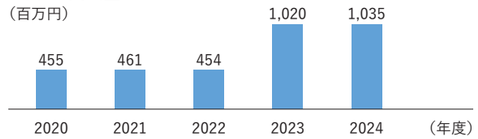

## 高収益事業を目指して

また、当社グループでは当事業をデベロッパー事業として位置づけておりますが、有形固定資産を多く保有するビジネスモデルとは異なるアセットライトな事業であり、ROICは当社グループの他の事業と比較して高水準になります。この両事業の強化を通して、グループ全体の資本収益性の向上と事業ポートフォリオの変革を実現していきます。

**J.フロント建装 事業利益**




**PSS 事業利益**



施行事例（パルコスペースシステムズ） 某外資系バイオメディカル会社オフィス