

お客様との接点を、もっと広げる

600万人の顧客資産をリアル店舗、ネットでも有機的に

J.フロントリテイリングは、百貨店、パルコ、千趣会などをグループに有し、全国主要都市のリアルな店舗やネットなど多様なチャネルとともに、600万人を超えるカード顧客をはじめとする優良な顧客資産を有しています。これらを有機的に連携させることにより、いつでも、どこでも、お客様とつながることで、商品・サービス・情報をシームレスに提供し、コーディネートとレコメンデーションを加えた当社独自のオムニチャネルリテイリングの実現に向け、様々なトライアルに取り組んでいます。

2016年度は、百貨店WEB販売の抜本的見直しとオリジナル商品開発を重要課題として取り組んでいきます。

サイトデザインとユーザビリティが、大きく改善

当社の百貨店WEB販売においては、品揃えやサービス、システムなどの面で、多くの解決すべき課題がありました。

そのため、千趣会が持つECノウハウを活用し、まず本年秋に、百貨店WEBサイトの第1次リニューアルとシステムのリプレースを行います。具体的には、第1次リニューアルでは、サイトデザインの刷新、ユーザーインターフェイスや受注フローの見直しによるユーザビリティ(使いやすさ)の改善、取扱い商品の拡大と編集企画の一部のリリースによるMD面の強化、配送日時指定の短縮によるサービス向上の実現を目指します。

サイトデザインについては、ファッション性を意識し、女性らしい細やかさを取り入れた洗練されたデザインに変更します。その他、画像で見せる迫力や、ナビゲーション・検索機能についても、様々なベンチマークを進めるなかで抜本的な見直しをはかります。

ユーザビリティについては、これまで中元・歳暮ギフトの受注を主体として設計したフローとなっていたため、ご自分用としてファッション

や雑貨などをWEBでよく購入される多くのお客様にとってはやや使いにくいものになっていました。これを見直し、ご自分用とギフト需要いずれにおいても、これまでよりも格段に使いやすい受注フローを構築します。

品揃え面では、ワインの取扱い品目拡大と関連特集の展開など「デパ地下」商品のさらなる充実に取り組むとともに、今後の成長マーケットに位置づけるリビングカテゴリーでは、千趣会との連携も含め、商品力の強化をはかります。

来年春には、「クリック&コレクト」との統合も含め、品揃えの大幅拡大を実現し、百貨店WEBサイトの全面グランドオープンを行う予定です。

千趣会との取り組みで“オムニファッションブランド”を共同開発

当社と千趣会は、千趣会オリジナルの婦人ファッションブランド「Kcarat(ケイカラット)」を新たにリモデルし、大丸松坂屋百貨店の店舗、千趣会のカタログと両社のECサイトで販売しています。この新生「Kcarat」は、商品の企画生産からプロモーション、マーケティング、顧客情報活用などを両社共同で行い、多様化するお客様のニーズや購買スタイルに対応する、いわば“オムニファッションブランド”の第一弾。従来のブランドイメージ・価値観を保ちつつ、両社の強みを生かして価格とテイストの幅を広げました。通販顧客から百貨店顧客まで、また一人のお客様のメリハリ消費や購買方法の多様化にも対応します。また、自社の店舗やサイトにとどまらず、路面店、外部商業施設、外部ECサイトへの出店も視野に入れ、ブランド力の強化、売上の拡大をはかっていきます。

「クリック&コレクト」は取り扱いブランドが一層拡大

お客様のライフスタイルに応じて、ECサイトでお買い上げいただいた商品をご自宅または店頭で受け取ることができる「クリック&コレクト」

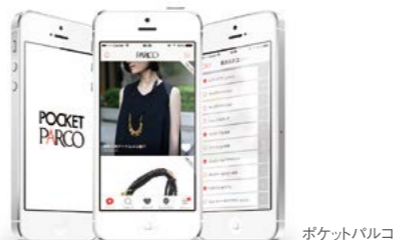
は、千趣会と大丸松坂屋百貨店の協業による人気ブランド「Kcarat」も加わり、2016年5月現在で取り扱いブランド数が145にまで拡大しています。今後は、このECサイトと、ショップスタッフが商品情報やコメントを投稿するWEBサイト「スナップダイアリー」との連携を深化させながら、さらなる取り扱いブランド数の拡大をはかり、来春に向けた百貨店WEBサイトとの統合準備を進めていきます。

パルコのオムニチャネル化戦略

パルコでも店舗の魅力を最大限発揮するため、様々なWEBサービスを提供しています。「カエルパルコ」は、パルコショップブログに掲載した商品を店頭上で取り置き予約と通販注文ができるサービスで、店頭の実物の商品を見たり、試着したうえで購入を決定したいというお客様ニーズに対応しています。



また、スマートフォンアプリ「ポケットパルコ」はショップブログや各店のイベント情報などお客様一人ひとりに合わせた情報が表示されるほか、パルコへの来店、事前登録済クレジットカードによる商品購入等により、パルコでのお買物優待券がプレゼントされるコインがたまるサービスも展開しています。こうした取り組みをより充実させるため、定期的にWEB接客研修を行うなどWEBを活用した接客力強化にもあわせて取り組んでいます。



ポケットパルコ