

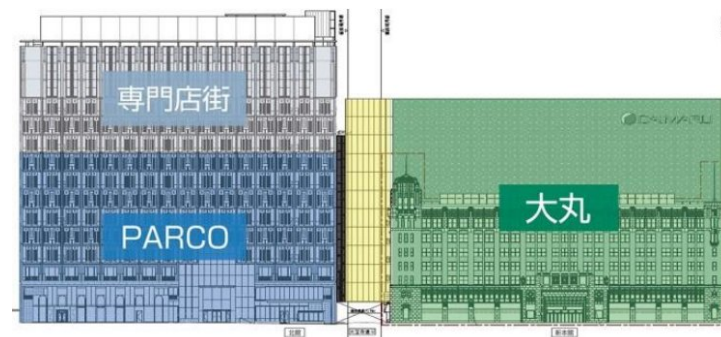
経済産業省主催 第1回百貨店研究会

# 「百貨店業界の最近の取組事例」

# 【1. ビジネスモデルの変容】

## (1) 多様な小売業態の展開

消費環境変化への速やかな対応を行うため、コアとなる百貨店事業を中心に、SCやスーパーマーケット事業など、グループ内で多様な小売業態を、多様な経営形態(定借など)で展開。



複合型商業施設を展開(JFR)

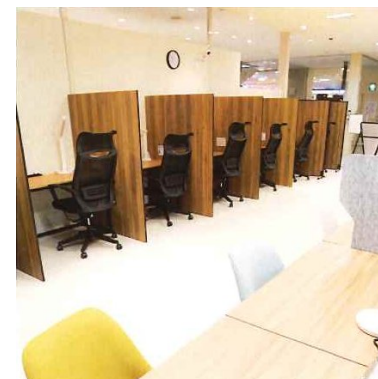
## (2) 新規事業・サービスへの挑戦

百貨店が持つ信用と、これまでに培われた顧客との信頼関係をベースに、時代や地域のニーズ・変化を捉えつつ、新たな事業・サービスへの取り組みを進めている。

- ・百貨店が提供する生活に必要なあらゆるサービスの一つとして、金融サービスを提供。
- ・職場や学校以外の作業スペースの需要というニーズの高まりを受けたワーキングスペースの提供。



ファイナンシャルカウンター(高島屋)



有料のワーキングスペース(そごう・西武)

## 【2. 廃棄ロスの削減】

### (1) 食料品

賞味期限が迫ったり、規格外などの理由あり商品などを、「もったいないセール」「ギフト解体セール」として販売することで、食品ロスの削減を図る。

売れ残ったパンやおにぎり(食べ残しは使用せず)を有効活用するため、発酵処理を行い飼料を製造、これを給餌して育てたエコロジー豚を百貨店で販売

### (2) アパレル

役目を終えた身近なモノを、資源リサイクルのために回収し分類。リユース可能な商品を海外で再利用するほか、繊維製品については再資源化の原料の一部にして、ポリエステル素材の再作成などに活用。



循環型お買い物スタイルの提案(大丸松坂屋)



全国の百貨店で同様の取り組みを実施



食品廃棄物→飼料化→豚肉の生産(小田急)

### 【3. デジタルの活用】

#### (1) 商品予約サービスの拡大

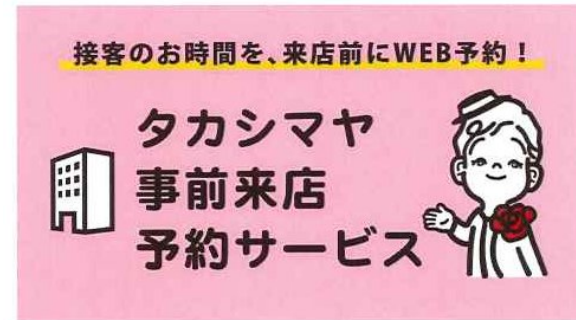
店頭での3密回避で、歳時記商品（クリスマスケーキ、おせち、バレンタインなど）を中心に、WEBを活用した商品の予約サービスを拡大。

2021年の福袋は、安心してWEBで予約！  
「小田急百貨店オンラインショッピング」で、  
2020年11月18日（水）から予約販売を開始します。



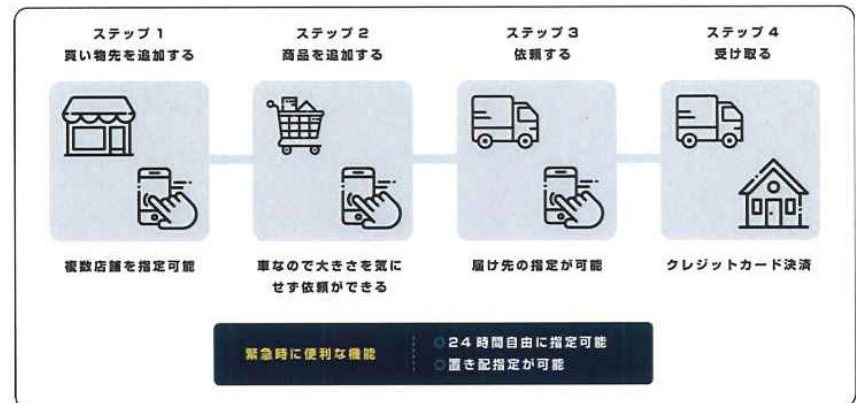
#### (2) 来店予約サービスの充実

買い物を効率的に行いたいという顧客の要望から、ストアコンシェルジュや、物産展のイートイン、紳士服オーダーなどに、来店前予約サービスの範囲を拡充している。



#### (3) 宅配サービスの強化

巣ごもり需要が拡大する中、デパ地下の高級総菜などの食料品から、日用品まで、アプリで注文し、自宅や最寄り駅で受け取る買い物代行・宅配サービスを強化。



買い物代行サービスの“Pick Go 買い物”（小田急・そごう西武・近鉄など）

### 【3. デジタルの活用】

#### (4) LIVE動画配信

北海道展など人気催事商品の一部をWEB上で展開、店頭受け取りを可能にしたほか、WEBのみの催事を実施する店舗もあり。

バイヤーや美容部員が、商品やサービスを紹介するLIVE動画を配信。紹介するアイテムは、その場で各社のECサイトから購買が可能。

#### (5) RFID(電子タグ)の活用

販売する靴に、納品段階からRFID(電子タグ)を貼付、在庫管理や物流の効率化を図っている。

また、店頭からバックヤードの在庫状況を確認でき、お客様をお待たせすることなく、顧客サービスの向上につながっている。



現地の北海道からリアルLIVE配信



▲ライブ動画配信イメージ



▲画面イメージ

ZOOMを使用して複数顧客に向けて動画配信(小田急)



店頭の靴にRFIDを貼付し接客サービスを向上(高島屋)

### 【3. デジタルの活用】

#### (6) OMO(オンライン・マージズ・ウィズ・オフライン)

店頭商品(EC未掲載商品含む)を、来店せずに購入できる仕組み。

リアル店舗の買物体験と同様に、百貨店らしいワントゥワンのおもてなし、商品レコメンドを行い、どこにいてもリモート接客が受けられる。

百貨店の強みである「質の高い接客」をオンライン上でも展開、既存顧客との関係強化のほか、新規顧客の開拓につなげている。



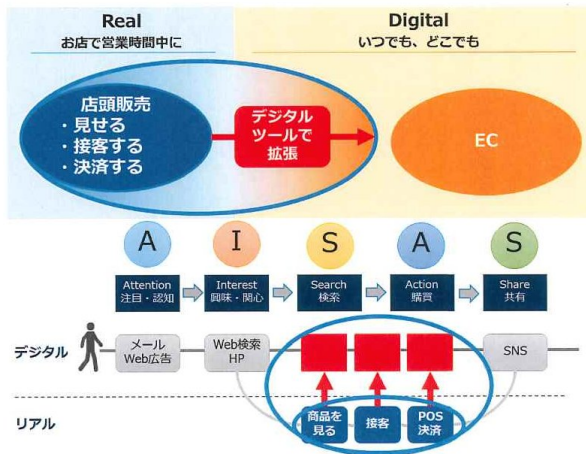
自宅で店頭商品の購入が可能に(三越伊勢丹)



地域のグループ店舗と両本店をリモート接客でつなぐ(松山三越)

#### ◆阪急阪神百貨店における店頭販売のOMO化の考え方

従来の店頭での販売行為をオンラインに拡張し、「いつでも」「どこでも」顧客とつながることができる新しい関係を構築する



#### WEB 決済サービス「Remo Order」

EC化されていない店頭商品を、ご自宅や外出先からスマートフォンでご注文いただけるリモートショッピングサービス(ご来店不要)。



こんな時に!

- ・いつも使っている商品をリピート買い
- ・メディアやSNSで見た商品が欲しい
- ・この前お店で見た商品に決めた

#### 【ご利用の流れ】

1. 希望商品の取り扱い店舗へ連絡  
電話・メール・LINE等でご購入を希望される商品名や品番・価格をお伝えいただく。
2. スマートフォンでご購入手続き  
ご購入URLをお客様のスマホへ送信。画面の指示に従いご注文・決済※。  
※HANKYU HANSHIN E-STORESの会員登録が必要
3. 店舗からご指定の住所にお届け。