

パーパス実現に向けて DX 宣言を発表

「ビックカメラ OMO 戦略」実現のため Salesforce と AWS を全面採用

株式会社ビックカメラ（東京都豊島区、代表取締役社長：木村 一義）は、パーパスである「お客様の購買代理人として 暮らしにお役に立つ暮らし応援企業であること」の実現に向けて、マテリアリティ（重要経営課題）の一つである「お客様エンゲージメントの向上」を目指し、「購買代理人としてのマーケティング力強化」に取り組んでおります。

デジタル技術の活用（DX）については、2022年1月にデジタル戦略部を新設、DX 施策の検討を行って参りました。当社は『DX 宣言』として購買代理人としての「デジタルを活用した製造小売物流サーキュラー企業」を目指すことをお知らせいたします。

【ビックカメラ OMO 戦略について】

当社は購買代理人として、店舗と EC のシームレスな結合を通じて顧客体験を向上する OMO¹戦略を推進します。これにより、お客様はオフライン（店舗）とオンライン（EC を含めたデジタル）を意識することなく、ご希望のタイミングで場所を選ばず、ご自由にお買い物を楽しんでいただけます。また、店舗と EC をまたがるお客様情報を統合することで、よりお客様一人一人にあったオススメ情報をご提供いたします。

【事業展開の機敏性・効率性を高めるシステム開発の実現】

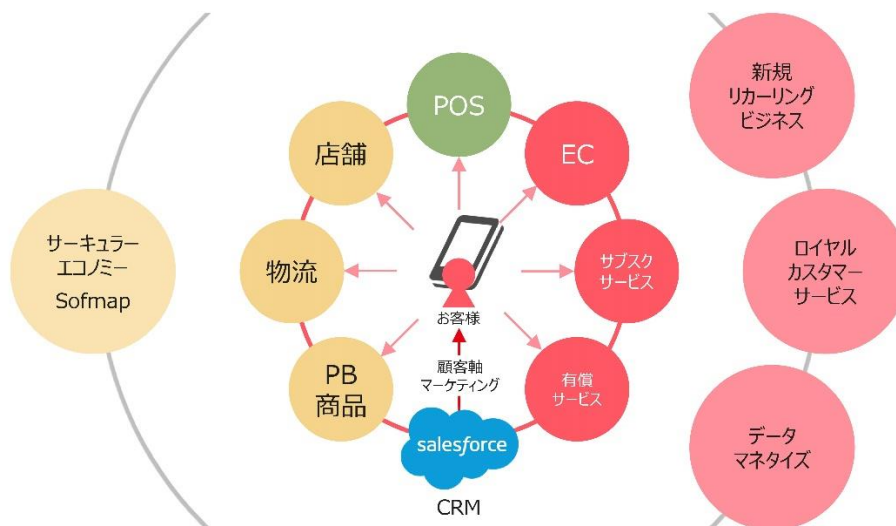
「Salesforce Lightning Platform」「BizRobo!（RPA）」、「アマゾン ウェブ サービス（AWS）」をプラットフォームにシステム開発の内製化を推進、コストダウンを実現します。

「Salesforce Lightning Platform」を活用したデジタル基幹化を目指し、既存基幹システム機能のマイグレーションを推進（ダウンサイジング）、コストダウンを実現します。その前フェーズとして、AWS のクラウド移行支援プログラムである「IT トランスフォーメーションパッケージ 2.0」を活用、基幹システムの AWS 移行を行います。

¹ 「Online Merges with Offline」の略称。インターネット上とインターネット以外の店舗・自宅を融合した顧客体験向上を目的とするマーケティング概念。

“ビックカメラOMO戦略” 全体イメージ

デジタルを活用した “製造小売物流サーキュラー企業” へ



【Salesforce の採用について】

当社は、DX 宣言の実現に向けて Salesforce を全面的に採用いたします。採用の理由は、Salesforce の持つ「世界トップクラスシェア」と「CRM のベストプラクティス」です。

既に導入済みの「Salesforce Service Cloud」と「Salesforce Marketing Cloud」を中心に、顧客基盤の整備、顧客接点の管理、オフライン（店舗）とオンライン（EC を含めたデジタル）をまたいだお客様データ分析、お客さまへのパーソナライゼーション・コミュニケーションなどを実現します。事業環境の変化に機敏に対応するために、「Salesforce Lightning Platform」を開発基盤としたシステム開発の内製組織を構築します。API によるマイクロサービス化を実現する「MuleSoft」の導入も検討しております。

【AWS の採用について】

当社は DX 宣言の実現に向けて、AWS との連携を強化いたします。具体的には、AWS が提供する「IT トランスフォーメーションパッケージ 2.0」を新たに採用し、OMO 戦略の根幹となるデータ活用基盤の整備を進めるとともに、AWS 活用を自社で推進できる内製組織を構築します。

【AmazonConnect + Service Cloud Voice の実証実験スタート】

今回の 3 社連携の取り組みとして、AWS が提供するクラウドコンタクトセンターサービスである「AmazonConnect」と Salesforce が提供する AI 実装 CRM 製品「Service Cloud Voice」の連携実証実験をスタートします。この 2 つの製品の組み合わせを通じて、コンタクトセンターにおける顧客体験の飛躍的向上を 3 社で目指します。

【3 社担当責任者のコメント】

■ビックカメラ デジタル戦略部長 野原昌崇

このたび「ビックカメラ DX 宣言」を発表させていただくことになりました。

家電小売業はオーバーストア状態を迎え、モノ売りだけではなくお客様とのコミュニケーションが求められています。当社パーパス実現を目指すにあたり、「お客様利便性の向上」「ノイズではないオススメ情報の提供」など DX の重要性がますます大きくなっており、この期待に応えるべく、Salesforce 様および AWS 様とのパートナーシップをより強固なものとし、お客様のくらしにお役に立てるよう全力で邁進いたします。

■Salesforce 専務執行役員 エンタープライズ営業第一統括本部 統括本部長 笹俊文様

CRM のグローバルリーダーとして顧客中心のビジネス変革の豊富な支援実績をご評価いただき、当社製品を全面的にご採用いただいたことを大変嬉しく光栄に思います。当社のソリューションを通じて、ビックカメラ様のお客様一人ひとりのくらしにお役立ていただける店舗とデジタルの垣根を越えた成功体験の実現、事業環境の変化に迅速に対応するシステム基盤の刷新を支援させていただきます。

■アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社 事業開発統括本部 統括本部長 兼サステナビリティ推進室長 佐藤有紀子様

小売業界は消費者の行動が変化するなか、俊敏性、柔軟性、エネルギー効率に優れたクラウドを活用して、顧客エンゲージメントモデルの変革と持続可能なビジネスの強化に踏み出しています。しかし、それを長期的に支えるにはクラウドのコア人材の育成と、脱炭素の取り組みを把握するメカニズムが不可欠です。ビックカメラ様はモバイルアプリや成長著しい EC サイトでの AWS 利用を経て、基幹システムの AWS 移行を進めながら、クラウドのコア人材の育成、AWS Customer Carbon Footprint Tool での二酸化炭素排出量削減の可視化を進められています。AWS はこうした取り組みを IT トランスフォーメーションパッケージ 2.0 を通じて支援し、同社のパーパスの実現に貢献してまいります。

【ビックカメラについて】

所在地：東京都豊島区高田 3-23-23

代表者：代表取締役社長 木村一義

設立年月：1980 年（昭和 55 年）11 月

事業内容：カメラ、ビジュアル製品、オーディオ製品、パソコン、OA 機器、携帯電話、家電製品、時計、ゲーム、メガネ・コンタクト、医薬品、玩具、スポーツ用品、寝具、酒類等の販売

URL：<https://www.biccamera.com/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ビックカメラ広報・IR 室

TEL：03-3987-8785