

特集

オー・トゥー・オー

O2O戦略への取り組み

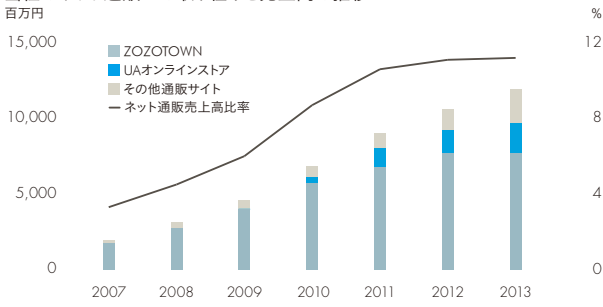
O2Oとは

オンライン・トゥ・オフライン。オンライン（ネット通販）とオフライン（実店舗）の購買活動が連携し合うこと、または、実店舗での購入につなげるためにネット上で行われる販売促進やマーケティングなどの活動を指す戦略として注目を集めています。



当社は、早くからネット通販の可能性に着目し、常に先進的な取り組みを行ってまいりました。2014年3月期は、O2O戦略の推進を経営方針のひとつに掲げ、実店舗とネット通販の連携を高め、お買物の利便性をさらに高める仕組みを強化しています。

当社のネット通販への取り組みと売上高の推移



2005年

▶「ZOZOTOWN」に出店開始

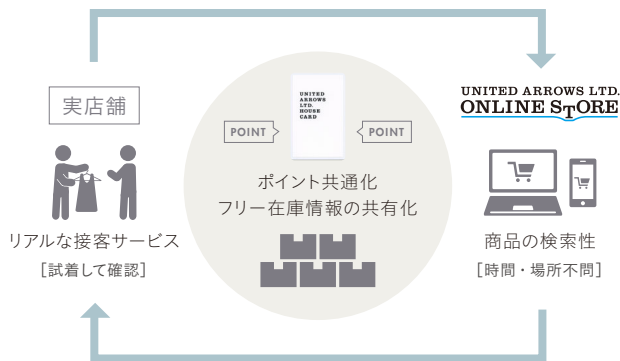
2010年

▶「UA オンラインストア」スタート

▶「アマゾン」に出店開始

実店舗とUAオンラインストアの連携

- ・実店舗で現物チェック
その場で購入判断をしなくても後日サイトで
- ・品番メモからお目当ての商品を簡単検索 [詳細①](#)



- ・サイトで商品をチェックしてから実店舗へ
- ・店舗別リアルタイム在庫検索
- ・ネットで検索&実店舗で商品お受け取り [詳細②](#)
- ・先行受注会で商品動向観測

当社では、以前から実店舗と通販サイトのフリー在庫情報の共有化、実店舗と「UAオンラインストア」でのポイント共通化など、積極的な連携施策を行ってまいりました。

当社が実施したお客様の購買行動に関するアンケート*によると、回答者の約65%の方が「ブランドサイトや通販サイトで商品情報をチェックしてから実店舗へ行く」、また、約76%の方が「店舗で見てもその場で買わなかったとしても、後日通販サイトから買いたいと思う」と回答されました。さらに、実店舗と「UAオンラインストア」の両方でお買物をされるお客様の年間購入金額は、実店舗だけご利用されるお客様と比較して、約3倍も多いという調査結果もあります。

これらの購買動向分析をもとに、実店舗とネット通販それぞれの機能を活かして、お客様のニーズに応じたお買物やサービスのご提供ができるような取り組みを行ってまいります。

*お客様の購買行動に関するアンケート：2012年9月、当社のハウスカード会員様から条件抽出した方を対象に実施。回答者数約6,200名、回答率4.1%。

詳細① 品番メモで商品検索が簡単に

商品を買うかどうか迷っている、買いたいけれど急いでいて会計の時間が無い、などというお客様に、販売員が商品の品番を記載したメモをお渡ししています（一部店舗で実施）。後日の再来店や通販サイトにて、商品の品番をもとに商品検索が簡単にできます。今後も対応店舗を拡大する予定です。



詳細② ネットで検索&実店舗で商品お受け取り

「UAオンラインストア」で商品を見て、実店舗で現物を受け取りたい、試着したいというお客様には、ご指定の実店舗にその商品をお届けするサービスを検討しています。実際にお手に取って試着の確認や、販売員によるコーディネート提案が可能になります。（2014年3月期中にサービス開始予定）。

INTERVIEW

事業支援本部
デジタルマーケティング部 部長
相川 慎太郎



当社では、実店舗で見て買って、ネット通販も便利だから使う、でも試着したいからやっぱり実店舗に、というお客様のご利用サイクルを作りたいと考えています。もはや実店舗とネット通販で売上を取り合う時代ではありません。買い回りの利便性を強化し、実店舗とネット通販のサービス格差を極小化していくことは、お客様満足の向上にもつながります。実店舗と比較しても遜色ないサービスやクリエイティビティをサイト上でご提供するために、当社独自のプロモーションの実施、操作性・機能性の改善がしやすい「UAオンラインストア」の意義はますます高まっています。

今後は、実店舗でお客様に商品のご紹介をしたけれど購入販路はネット通販だったという場合にも販売員が正しく人事評価されるための仕組み作りを進めます。また、実店舗の出店先の商業施設様にも、実店舗とネット通販の相互連携のメリットをお伝えし、ご理解をいただきながら、当社のO2O戦略を促進していくための環境を整えていきたいと考えています。