

上質なコンテンツとサービスを



大丸神戸店「D's LOUNGE」

富裕層マーケットが拡大

近年、金融緩和による株価の上昇傾向の継続を受け、国内の純金融資産保有額は増加の一途をたどっています。これまでのいわゆる富裕層の保有資産が増えるだけでなく、保有する資産価値が上がったことなどにより、20～40代の起業家など、新たに富裕層となる世帯も増加しています。また、金融資産運用も行う若年共働き世帯など、将来の富裕層となりうるアッパー層も拡大傾向にあります。

こうしたいわゆる若年富裕層は、現代アートなど、これまでの富裕層と違う嗜好、価値観を持っています。また、デジタルを活用した情報収集やコミュニケーションにも精通しています。このような背景もあり、外商顧客以外の高額購買顧客も増加しています。

富裕層マーケットの広がり多様化に対し、百貨店を中心に、従来の外商の枠組みを大きく広げた「プライムライフ戦略」を推進し、成果を着実に積み上げています。

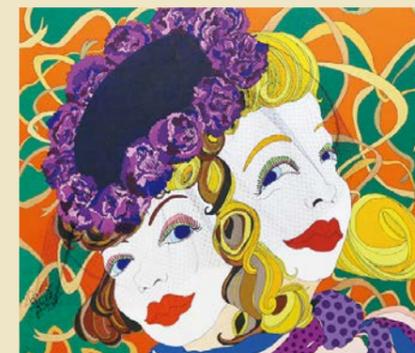
新たな優良顧客を開拓

戦略の一つ目の柱が、デジタル活用による顧客基盤の拡大と深化です。現在の外商顧客数はおよそ32万人ですが、2021年度よりスタートしたオンライン入会手続きや、アライアンス先顧客への入会促進活動などにより、さらに口座数・顧客数の拡大をはかっています。現代アートに特化したオープンメディアのARToVILLAなど、希少性の高いコンテンツの紹介を通じ、購買意欲の高い顧客へのアプローチが行えるようになっており、コンテンツをきっかけとした新規顧客の開拓が進んでいます。こうした取り組みにより、獲得した新規口座の初年度平均顧客単価は140万円を超えています。

百貨店アプリを軸とした顧客の育成も進んでいます。外商顧客以外でも、年間100万円以上購買いただく顧客の売上が伸びていることが、アプリの利用実績を通じて把握できるようになりました。こうした高額購買顧客には、外商口座への登録をお勧めし、提供サービスの充実をはかっています。アプリ登録によるコミュニケーションの活性化により、顧客へのタイムリーな情報提供と、購買額拡大にスムーズにつなげられる仕組みを整えています。

プライムコンテンツの拡充

戦略の二つ目の柱が、購買動機につながる価値あるコンテンツの充実です。強化カテゴリとする、ラグジュアリー、高級時計については、売場の拡大、新規ブランド導入など、基幹店舗への集中投資を行っています。また、アートについては、全国百貨店巡回型のアートフェア「D-art,ART」をはじめとした大型催事を開催するほか、パルコのアートイベントの紹介や先行販売を積極的に実施するなど、グループシナジー発揮の取り組みも進めています。さらに、外部企業とのアライアンスを通じ、マンションや高級車など百貨店商材にとられない提供コンテンツの拡張も行っています。



D-art,ART (たけだ美術 浅岡咲子)

顧客とコンテンツの“マッチング”

戦略の三つ目の柱が、オフラインとオンラインを活用した、顧客とコンテンツをつなぐ取り組みです。基幹店では順次、お客様ラウンジを整備し、特別なおもてなし空間の構築を進めてきました。くつろいでいただくだけでなく、ギャラリーとして、作家の来場や希少性のある洋酒の試飲会なども開催。顧客と店舗・コンテンツとの結びつきをさらに強くするよう、ご利用いただく顧客に向けた特別な機会を提供しています。また、デジタル化により、オンラインでの関係構築が着実に進化しています。外商顧客向けクローズドサイト「コネスリーニュ」では、ラグジュアリーなど希少性の高い商品に加え、特別席での祭事鑑賞など、コト消費の需要にも応える豊富なコンテンツで、顧客接点として重要な役割を果たしています。



外商顧客向けクローズドサイト「コネスリーニュ」

データ活用の進展

若年富裕層の増加などを背景に、外商顧客のニーズや購買特性も多様化するなか、最適な情報発信、サービスを提供する外商組織の編成を進めています。顧客と1対1のきめ細やかな営業活動を行う専任担当に加え、店頭送客、店内アテンドを中心に、メール、電話による営業活動を行うシステムグループ担当の充実をはかっています。システムを駆使することにより、一人当たりでは専任担当の5倍以上の口座数を担当することが可能となっています。

データ活用の飛躍的進化も、営業活動の向上に大きく寄与しています。購買いただいた情報に加え、アプリやサイト、メールの閲覧などWEB上の行動データを元に、予測モデルを作成します。さらに外商担当員による個別アプローチ情報を組み合わせ、未購入の潜在顧客リストを抽出します。すでに時計、高級ジュエリーなど、カテゴリを特定し、基幹店での

高効率な販売につながっています。

また、こうした外商組織の充実の下支えとなっているのが、営業・接客経験豊富な、これまでの店頭人財です。高額・希少商材の取引やアテンドに関するリスクリングを行うことにより、新たな活躍の場を広げています。

