

デジタル戦略

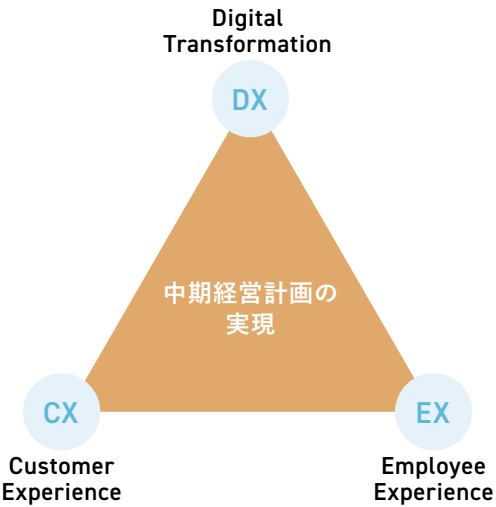
CXとEXを連携させたデジタルの力を発揮

EXを意識したグループ共通基盤の推進

当社は2024年3月から、グループデジタル統括部とグループシステム統括部を統合し、デジタル戦略統括部を新設しました。「攻め」と「守り」で実行していたデジタルのアクションを連携させることで、グループシナジーを活かしたJFRグループならではのデジタル変革を実現していきます。

まず、グループ全体での業務システムの統合にも取り組むことで、グループ内の連携やコミュニケーションを深めていきます。具体的には、会計システム、決済システム、グループウェアと人事システムです。

グループ全体で業務システムを共通化することにより、グループの人財交流による効果がさらに高まります。EXを醸成するこのような取り組みがCXを生み出す原動力になります。



デジタルテクノロジーを活用した新たなコンテンツの開発

メタバース (XR) やweb3などのデジタルテクノロジーを活用した新たなコンテンツ開発に向け、様々な取り組みを推進しています。

大丸松坂屋百貨店では2023年10月からメタバースでの利用を想定したアバターの販売を開始しました。そこで培ったクリエイターネットワークを元に、他社のメタバース進出も支援しています。

また、九州全域の「ひと・もの・こと」を発掘し、顧客に提供することで九州全体の活性化を目指す九州探検隊では、2023年4月に出資した(株)フィナンシェの協力を得て、新たな地方創生モデル“未来共栄プロジェクト”を始動しました。トークン販売による

新たな活動資金の調達やコミュニティ作りをサポートすることで、生産者・事業者が叶えたい夢を支援するプロジェクトです。

パルコでは、大型セール“グランバザール”にて“マツケン”こと俳優の松平健さんが空に浮かび上がる“マツケンARパレード”を全国のPARCOで開催。また、実際に花火を打ち上げることが難しい都市部の市街地において、AR技術を活用したこれまでにない花火イベント“MIRAI HANABI”を渋谷PARCOで実施しました。店舗・空間の価値をデジタルテクノロジーで拡張する取り組みを進めています。



大丸松坂屋百貨店が販売するオリジナル3Dアバター



渋谷PARCOで開催されたARイベント

CXを意識したカスタマードリブン経営の推進

当社におけるカスタマードリブン経営のエンジンとなるのは、グループ統合データベースである「JCDP」です。百貨店、パルコなどグループ内のデータを蓄積・分析することで事業会社単体でのデータ分析ではわからなかった示唆を出し、事業会社の活動をサポートしています。大丸札幌店、札幌PARCOと連携したデータ活用施策の共同検討をはじめ、名古屋 (松坂屋、パルコ) や心斎橋 (大丸、パルコ) エリアなどにおける顧客分析・データ活用など店舗と連携した取り組みを進めています。

また、従来行っていた高級時計に加え、家具の購買可能性が高い顧客の抽出と購買要因の分析をするなど、具体的な取り組みの範囲が広がっています。

さらに生成AIチャット「JFR Group Gen AI」の全社員への提供を開始しました。2024年度以降は積極的な活用により業務の効率化を推進するとともに、スタッフ部門の価値創造業務への適用も目指します。

ITガバナンスの強化

デジタル変革を円滑に進めるためにはITガバナンスの強化が重要となります。各種ITリソースに対する適切なマネジメントの実施や規定類の整備、中期的なITコスト管理のマネジメントを行います。

そして、ITに関わるリスクマネジメントの一環として、情報セキュリティ組織を強化し、情報システムの安全稼働および堅牢性の高いセキュリティの構築に努めています。具体的には、テレワーク環境においても安全にパソコンが操作できる新たな管理ツールの導入をはじめ、セキュリティを強化した館内Wi-Fi環境への切替えも推進しています。併せて、IT担当者を対象としたインシデント対応訓練の実施、全従業員を対象とした情報セキュリティe-ラーニングや標的型攻撃メール訓練の継続実施などにより、従業員のセキュリティ意識とリテラシーの向上に努めています。

デジタルコア人財の育成

これらデジタル戦略を遂行するためには、デジタルコア人財の育成が不可欠です。当社は独自のデジタル人財育成プログラムを開発し、コア人財となる「データアナリスト」「デジタルデザイナー」の育成をスタートさせています。2024年8月末時点で、デジタルコア人財の育成人数は当初目標どおり100名を達成しました。引き続き、2030年度までに1,000名の育成を目指すとともに、コア人財が活動するための環境整備やグループ横断アクションの創出に取り組んでいきます。

併せて、全従業員のデジタルスキルの底上げをはかるため、社員向けプログラムを開始し、店舗があるエリアを中心に全国でセミナーやワークショップを開催、ならびに専用の学習サイトを開設しオリジナル動画で学習ができる環境を整えました。また、2024年度は、経営層向けプログラムをホールディングスおよび百貨店、パルコで完了しました。今後は、他のグループ会社でも実施するなど範囲を拡大し、デジタル戦略の実行に貢献していきます。

