

リアルとネット融合のネクストコマース構築へ

SHIBUYA109エンタテイメントとAMSが見据える

次世代型オムニチャネル企業への挑戦

「エンタテイメント体験の場」へ進化を遂げたSHIBUYA109エンタテイメント(東京)は、そのECサイトをめぐる小売事業のECサイトへのフルフィルメントサービスを中心に提供し、小売業全体の課題解決へ事業領域を拡大するAMS(東京)と、両社の協業は、ECサイトという枠を超え、実店舗が今準備すべきデジタルテクノロジーを駆使し、「人が集まるワークスペース体験の場」「最先端のモノ・コト・ヒト」情報の創造拠点構築を展望する。木村知郎SHIBUYA109エンタテイメント社長、村井眞一AMS会長とともに、「デジタルテクノロジーを積極活用して、リアルとデジタルが融合した次世代型店舗のあり方」を共同で創出する。

デジタル情報ツールが発達・浸透した今、実店舗を強みとする小売業や商業施設は、新たな価値創造をめざす必要がある。

物を買う場から「体験の場」へ

木村「10年、渋谷は街全体が大きく変貌中。人の流れが大きく変わり、訪日外国人が増え、世界中から感度の高い人が谷にやってくる。購買チャネルとしてはECサイト、情報やコミュニケーションを取るデバイスとしてスマートフォンが浸透して以降、消費者の嗜好や購買動向はどんどん多様化しています。一方、当社の旗艦店であるSHIBUYA109ビルは来年開業



SHIBUYA109エンタテイメント 木村知郎社長

テナントのソフト力向上を支援

40年を迎えます。建物の外観は現在も街のアイコンとして親しまれていますが、興味・関心を多様化する今、新しい商業施設の役割と存在価値を発信すべき大きな転換期を迎えています。

エンタテイメントの場」を主体的に発信していきます。刷新といえ、ターゲットは必ずしも10〜20代の「アラウド20」です。ここを深掘りして彼らのリアルな動向を把握し、マーケティング軸でメディア機能、ハード・ソフトのインベシジョン、テナントMDに磨きをかけます。最先端のモノ・コト・ヒトが集まり、同世代の夢や願望をかきたてるオムニチャネル企業へと進化していきます。

データ分析解消で本部と店頭一丸



AMS 村井眞一会長

「接客スタッフのモチベーション向上」まで、店舗の新しい体験価値創造を模索段階に入っています。これを高めるために店の裏側では、多様なテクノロジーが稼働している必要があります。今回の「アス・クリン・アス・ポシブル」は、そのための実験店舗としての役割が非常に大きい。米国や中国では無人店舗が数現れていますが、お客さまが選択した商品とレジの商品記が異なるなど、ミスも多く、デジタル店舗の表現に向けての壁はまだ高いです。それは実証実験を繰り返すしかないと思います。それが以前にシリアルミーンズを決定することが大事だと考えます。やはり日本では「接客」ミニマムにする(2)を大前提にしたシリアルミーンズの構築が大事です。単に商品売るのでなく、働く人が商品に強い関心があり、語り伝える、動くコマが新しい販売形態(3)であることが、動画配信技術も大事ですが、売る側の人やセン

「接客以外の作業をデジタルで解消」木村「販売員の接客力は、コ

店の機能と価値の再構築へ

村井 ニューテールに適合したシステムは、実店舗の新しい価値づくりだけでなく、人をセーブを促すことにつながる。

出店子とというソフト力が主役で、ソフト力が高まるテクノロジーを駆使して、効率を高め、お客さまの体験を高める。売りの方に最先端な体験提供が必要になります。若い世代は新しいに敏感ですから、多くのテナントに100%を体験の場として活用してもらいたいと考えています。最近ではSNSやウェブから販売を始めるブランドも増えてきました。こうしたブランドに、お客さまのリアルな接客として活用してもらいたい。1年閉店したHIBUYA109にオープンした「アマダマーケット」は、1カ月ほどにテーマを変えて韓国ブランドやECで人気のテストを集積してきましたが、お客さまに認知され、人気が出てきた理由を振り返ると、多くは「アマダマーケット」自体の価値が「アマダマーケット」にあり、注目を集めてきた。

「働く人が輝く環境を実現することも、選ばれること」の条件になっている。



木村 販売員の接客力は、コ

このとき・この時代の
自然と技術の旬、
新しい・楽しいを魅せる店

as Green
as Possible

9.8 sat
OPEN

2F THE SHOP BRAND SPACE
11am-7pm
TEL:03-5422-7859

1F washoku CAFE/RESTAURANT
11am-10pm
TEL:03-5422-7839

東京 都品川区 上大崎2-11-7

店舗に無い商品をEC在庫から引当し
お客様の自宅へ配送を可能にする
店舗スタッフ売上向上“客注アプリ”



2018年9月19日リリース

