

2014年7月15日

報道関係者各位

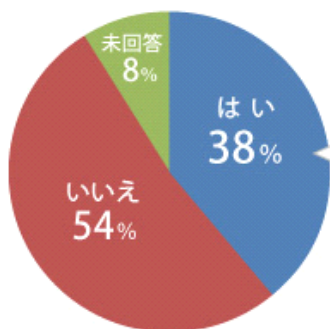
株式会社 エスキュービズム・テクノロジー

オムニチャネル導入で顧客満足度と購入頻度が向上

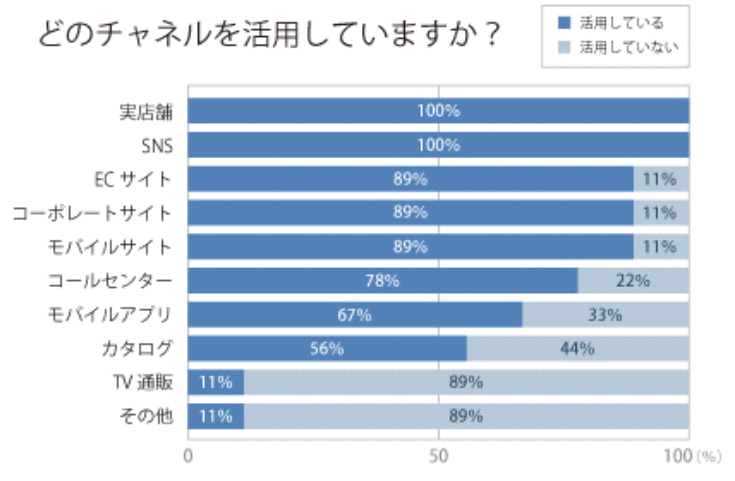
～良品計画など大手小売企業24社が回答、ポイント・顧客データの共通化が課題に～

EC/小売業向け開発・ソリューション提供の株式会社エスキュービズム・テクノロジー（本社：東京都港区、代表取締役社長 武下真典、以下 エスキュービズム・テクノロジー）は、実店舗とネットショッピングなど複数の販売チャネルを組み合わせるオムニチャネルへの取り組みの実態について、良品計画を含む大手小売企業24社を対象とした調査を実施しました。

オムニチャネルに
取り組んでいますか？



どのチャネルを活用していますか？



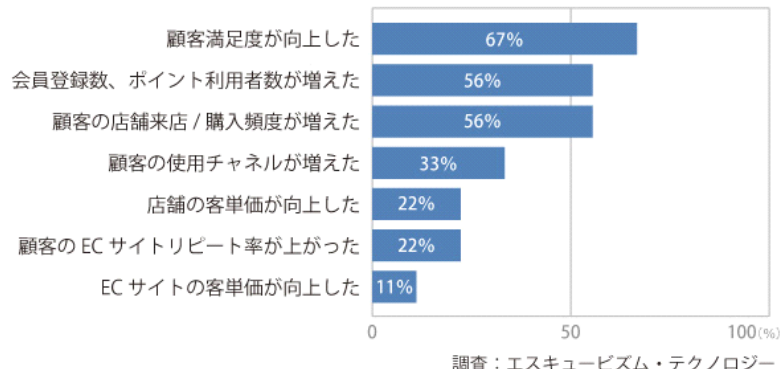
調査：エスキュービズム・テクノロジー

その結果、38%にあたる9社がすでにオムニチャネルに取り組んでおり、そのうち全ての企業が実店舗・SNSを活用し、加えてECサイト・コーポレートサイト・モバイルサイト（各89%）をチャネルとして活用しています。具体的にはショッピング機能に加えて、ポイントシステムの導入、スマートフォンアプリケーションによる来店・再来店の促進、店舗とECサイトでの顧客データの統合、SNSを活用した顧客とのコミュニケーションなどを進めています。

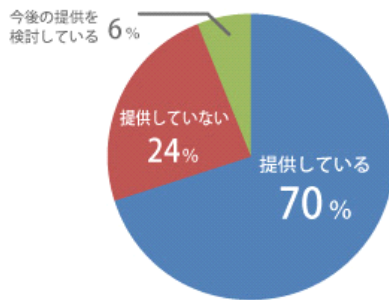
オムニチャネルに取り組んだ企業の効果としては、顧客満足度が向上した（67%）、会員登録数・ポイント利用数が増加した（56%）、顧客の店舗来店/購入頻度が増えた（56%）といった顧客との関係や接点向上が報告されています。

一方、店舗の客単価が向上したと回答した企業は22%に留まり、売上増にはまだ課題があります。特に、全体の70%の企業で店舗またはECサイトで独自のポイントプログラムを提供していることがわかりました。しかし、店舗とECサイトでポイントプログラムを共通化できている企業はそのうちの29%とまだまだ少ないのが現

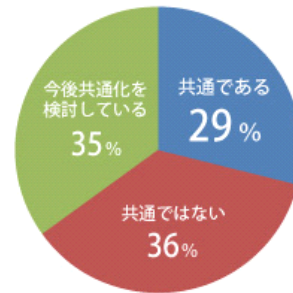
オムニチャネルに取り組んでいる場合、
具体的にどのような効果が出ていますか？（複数回答可）



店舗、またはECサイトで
ポイントプログラムを提供していますか？



ポイントプログラムは
店舗とECサイトで共通ですか？



調査：エスキュービズム・テクノロジー

状です。今後ポイントプログラムの共通化を検討している企業は35%と、既に共通化している企業よりも多い結果となり、これから取り組むべき課題として認識されているようです。

その他の調査内容は、『オムニチャネル構築実態レポート』としてブランドサイト「Orange Retail」に掲載しています。また、全調査内容が掲載されたレポートは、同ページより個人情報をご登録のうえ無料で閲覧いただけます。

<https://orangeretail.jp/event/omni-report2014/>

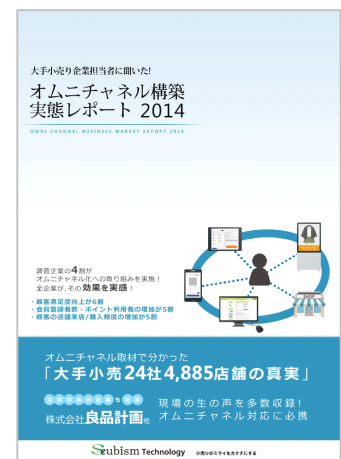
エスキュービズム・テクノロジーでは、今後もオムニチャネルに関する情報発信をはじめ、あらゆる業態の小売業様・飲食業様へのソリューションを提供してまいります。

【調査概要】

- 調査方法：取材型アンケート方式
- 調査対象：実店舗とECサイトの両方をもつ企業の、店舗運営統括担当者、情報システム部担当者、企業広報の皆様
- 有効回答数：24社
- 調査期間：2014年1月27日～2014年4月16日

【関連URL】

Orange Retail「オムニチャネル構築実態レポート」
<https://orangeretail.jp/event/omni-report2014/>



【著作権表記】

本リリースに含まれる調査結果を利用、複写、引用あるいは転載等する場合は、必ず「エスキュービズム・テクノロジー調べ」と明記していただきますよう、お願い申し上げます。

■会社概要

- 社名 : 株式会社 エスキュービズム・テクノロジー (<http://tech.s-cubism.jp/>)
代表者 : 代表取締役社長 武下真典
所在地 : 東京都港区芝公園 2-4-1 芝パークビル A館 4階
設立 : 2014年4月1日 (同日付で株式会社エスキュービズムからソリューション事業を承継)
資本金 : 50,000,000円
事業内容 : 1. オムニチャネルソリューション/020ソリューション/EC構築ソリューション事業
2. タブレットソリューション事業

【お問い合わせ】

株式会社 エスキュービズム・テクノロジー
電話 (03) 6430-6730 メール support@ec-orange.jp