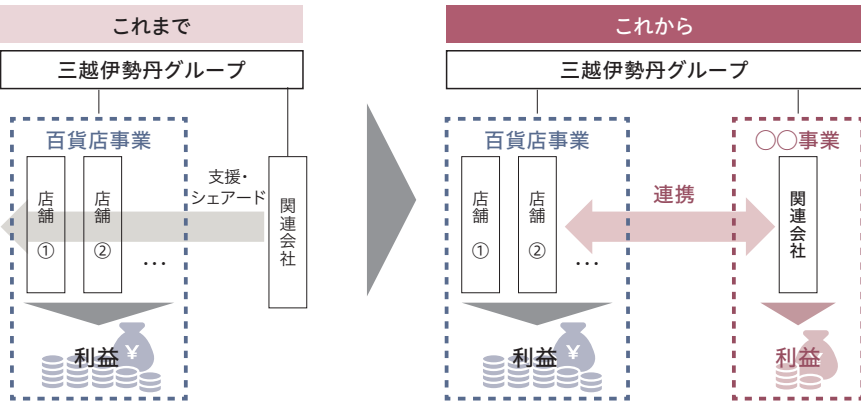


事業戦略 ＞ 関連事業

百貨店の支援から連携へ



百貨店と関連事業会社の関係性を見直し、三越伊勢丹グループが個客業へ転換する土台をつくっていきます。

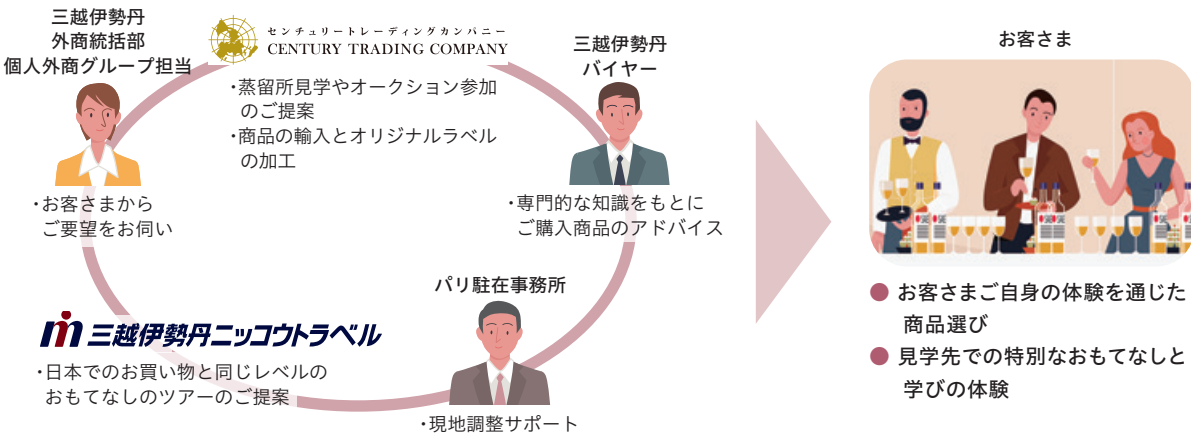
これまでのグループ関連事業は、百貨店収益を最大化するための支援・シェアード機能でした。今後は百貨店で集客、識別化した個客に対し百貨店と連携、共に顧客満足を目指すパートナーシップの関係を目指していきます。

百貨店と連携した取り組み① グループのネットワークで、個客のご要望にお応えした取り組み事例

(株)三越伊勢丹 × (株)センチュリートレーディングカンパニー(食品輸入卸売事業) × (株)三越伊勢丹ニッコウトラベル(旅行事業)

こだわりの洋酒をお探しのお客さまに対し、三越伊勢丹の個人外商グループと関連会社が連携し三越伊勢丹グループでしか体験できないお買い物をご提案。ご自身で生産地やつくり手を見て商品を選びたいというお客さまのご要望に、センチュリートレーディングカンパニーのネットワークでスコットランドの有名なウイスキー蒸留所やフランスのワインオークション見学ツアーをご用意、三越伊勢丹ニッコウトラベルが、オーダー型の特別旅行に仕立てました。

出発前には、三越伊勢丹の個人外商グループ担当や洋酒バイヤー、パリ駐在事務所メンバーを交え、お客さまにご提案する商品の検討や日程調整を重ね、グループの連邦ネットワークを活用し、上質な顧客体験を実現することができました。



(株)センチュリートレーディングカンパニー



代表取締役社長
兼 三越伊勢丹HDS執行役員
高橋 伸俊

ワインやウイスキーの欧州生産者と直接関わることで、通常では味わえない特別体験をご提供できるのではと考え、外商担当者とタッグを組み、グループの各部門と連携し、ツアーを成功させることができました。これから、全国のお客さまと深くつながることで、新たなニーズにお応えし、百貨店グループならではの価値を追求し続けたいと思います。

(株)三越伊勢丹ニッコウトラベル



代表取締役社長
飯沼 寿也

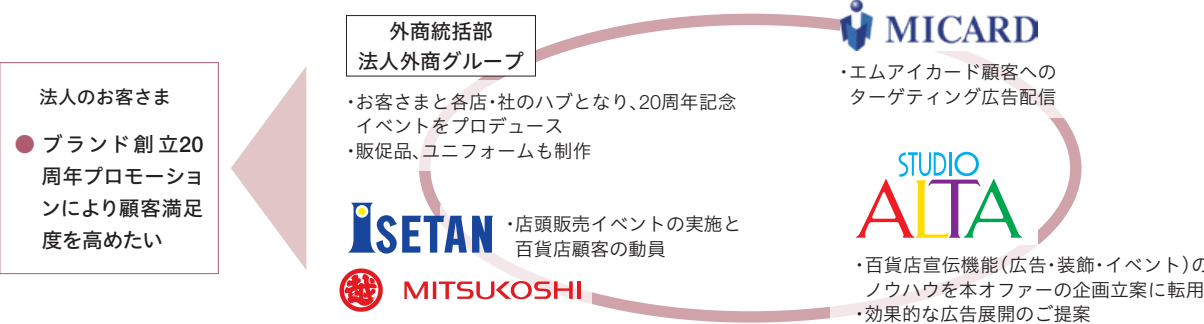
当社「オーダーメイド旅行」は、お客さまのご要望をもとに世界の観光地・イベントをつなぎ、高付加価値の旅行をご提案しています。今回の取り組みを通じ、「ツアーにグループのコンテンツを加えること」で、希少性のさらなる高まりを実感しました。今回の洋酒・ワインのほか、美術・音楽・建築・スポーツ・美食等、グループの強みを活用し、唯一無二の旅行づくりにつなげていきます。

百貨店と連携した取り組み② 法人顧客の周年企画を三越伊勢丹ならではの展開でプロモーションした事例

(株)スタジオアルタ(メディア事業) × (株)エムアイカード(クレジット・金融事業) × (株)三越伊勢丹(法人外商グループ) × グループ百貨店

法人顧客より、創立20周年記念のプロモーション企画提案の依頼を受けた法人外商グループでは、販促品やユニフォーム提案に加え、グループの連邦ネットワークによるプロモーションを幅広くご提案しました。

スタジオアルタの広告展開やエムアイカードホルダーへのイベントのお知らせ、グループ百貨店での催事販売など、グループの保有する機能を最大活用し、お客さまのご要望である「既存顧客への感謝と新規顧客の獲得」を実現することができました。また有名イラストレーターとのコラボレーションやフォトブース設置、商品の人気コンテストなどの参加型イベントも企画。20周年の特別な体験をご提案し、ブランドへのロイヤルティを高めることができました。



(株)三越伊勢丹



外商統括部
法人外商グループ
山田 浩司

お客さまのご要望に応えるには販促品・ユニフォームだけではご満足いただけないと考え、グループ連邦パッケージでのご提案を行いました。

グループ内の調整は大変でしたが、これまでに無い周年記念プロモーションを実現し、お客さまにご満足いただくことができ、深い関係性構築を実現できました。

(株)スタジオアルタ



営業本部 営業部
岡田 聡子
※2023年度当時

法人外商グループからの相談を受け、当社の百貨店宣伝ノウハウを活用したプロモーションプランをご提案しました。

お客さまのご要望から、新たな顧客獲得に向け、従来とは異なるメディア戦略で斬新さを打ち出しました。今後の当社営業活動でも、グループの機能を活用し、付加価値のある提案をしていきたいと思っています。

百貨店と連携した取り組み③ 連邦営業体制の構築

百貨店各社は、お客さまを集客し、識別化することで、関連会社への送客を行っています。個人のお客さまのご旅行や住宅リフォーム等のご相談に対し、グループ関連事業の付加価値の高いサービスをご紹介します。法人外商担当や商品担当は、お取引のある法人のお客さまのお困りごと(内装工事・人材派遣・物流・広告等)に対し、該当する関連会社をつなぎお役に立つことで顧客満足度を高め、関係性を深めています。

また関連会社でも、自社だけではお応えしきれない案件を百貨店や他の関連会社につなぎ、グループ連邦のパッケージ提案を行うことで成果を上げています。

<連邦営業体制>

