

信用の 共創

MARUI's CORE VALUE

「信用の共創」とは何か？

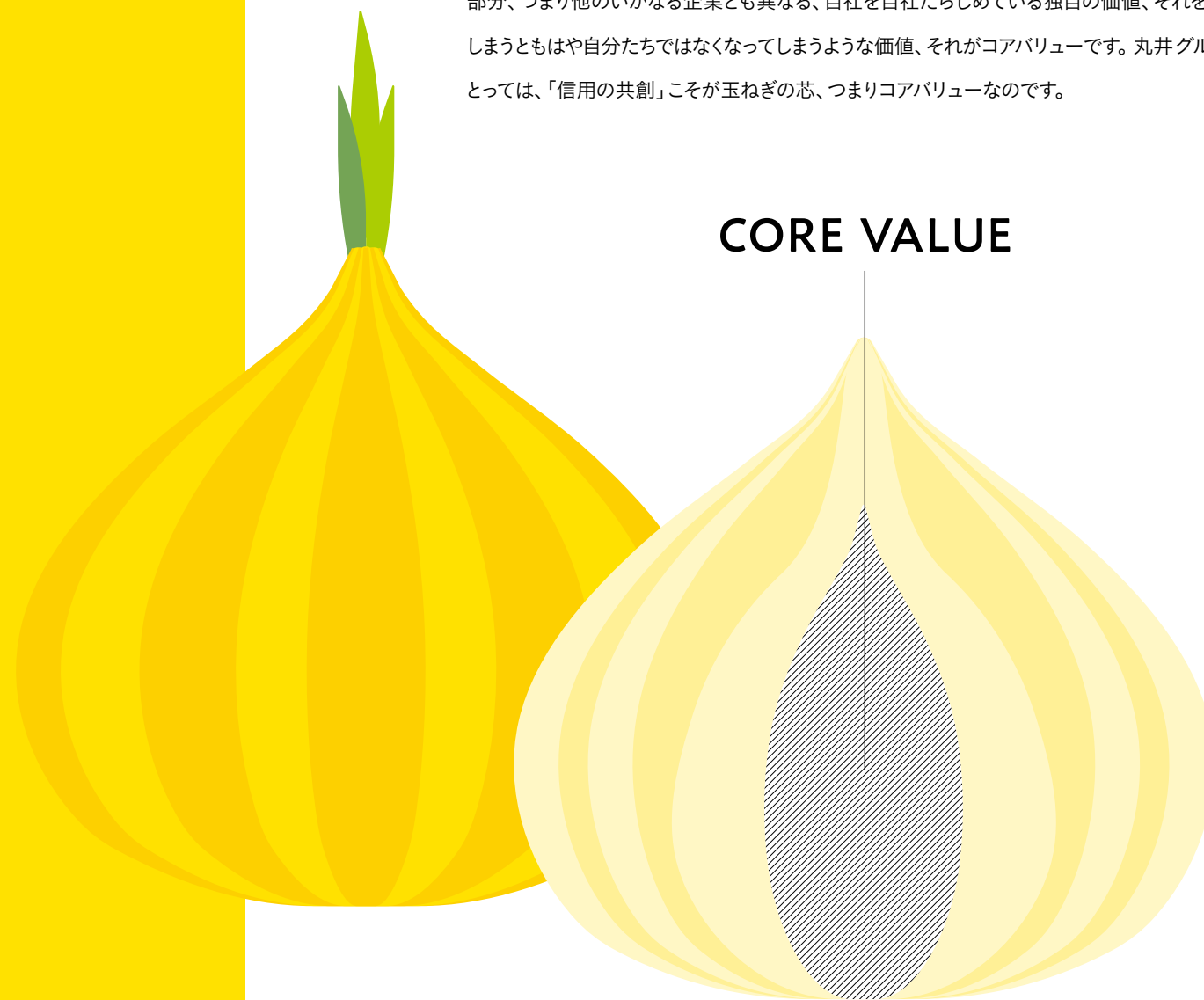
これは創業者の言葉「信用は私たちがお客さまに与えるものではなく、
お客さまと共につくるもの」に由来しています。

丸井グループの「玉ねぎの芯」

丸井グループにとってのコアバリューとは、玉ねぎの芯のようなものです。玉ねぎは表面の茶色くバリバリした皮から芯に至るまで、何層にも折り重なるようにできています。企業も同じようなもので、外からよく見える部分と、内側にあって見えにくい部分があります。

当社でいうと、外側の皮にあたるのは全国の主要都市にあるマルイ・モディ店舗や、約660万人のエポスカード会員などでしょうか。これらは誰から見てもわかりやすいのですが、当社独自の価値かという、そうでもありません。同じような価値を持つ企業はたくさんあります。そして1枚1枚玉ねぎをむいていくと、ついにこれ以上むけないという芯の部分に行き当たります。この芯の部分、つまり他のいかなる企業とも異なる、自社を自社たらしめている独自の価値、それを除いてしまうとやはり自分たちではなくなってしまうような価値、それがコアバリューです。丸井グループにとっては、「信用の共創」こそが玉ねぎの芯、つまりコアバリューなのです。

CORE VALUE



TRUST



信用の共創

「信用の共創」とは、創業者の言葉「信用は私たちがお客さまに与えるものではなく、お客さまと共につくるもの」に由来するもので、丸井グループの創業の精神の一つです。創業時の商売は家具の月賦販売でした。当時高額だった家具を幅広いお客さまにご購入いただけるよう、当社が購入代金を一時お貸しして、それを月々の分割払いで返済していただくというものです。現金商売のように一期一会で売ったら縁が切れてしまうという関係ではなく、売った後も、10回、12回、24回払いなど、お客さまとお店との付き合いが長く続きます。

お支払いの遅れがなければ、ご利用可能金額が増え、ご利用期間が長くなるほどお客さまの信用はだんだんと上がっていきます。こうしたお客さまとのかかわりの中で、「信用はお客さまと共につくるもの」という精神が生まれてきました。このように私たちは、お客さまの年収や職業、資産の有無などに応じて一方的に信用を与えるのではなく、ご利用実績を通じてお客さまと双方向で信用を共に創っていく、つまり「信用の共創」を積み重ねてきたのです。

「しあわせ」の共創

丸井グループは、コアバリューである「信用の共創」という言葉の通り、商品・店舗・クレジットカードなど、さまざまなサービスをお客さまと共に創ってきました。そして近年は、この共創の考え方をすべてのステークホルダーへと広げています。

その実現に向けて私たちが注目したのが、「インクルージョン(包摂)」という考え方です。インクルージョンには、これまで見過ごされてきたものを包含する・取り込むという意味があります。丸井グループは、これまでの経営のあり方を「インクルージョン」という視点で捉え直すことで、共創サステナビリティ経営への第一歩を踏み出し、すべての人が「しあわせ」を感じられるインクルーシブで豊かな社会の実現をめざしていきます。

