

信用の共創

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、お客さまと共に作るもの」に由来するものです。お客さまと一期一会で縁が切れてしまうという関係ではなく、互いに信用を積み重ね長い付き合いをしていこうという、丸井グループの創業の精神の一つです。これは他のいかなる企業とも異なる、それを除いてしまうとはや自分たちではなくなってしまような価値、自社を自社たらしめている独自の価値、つまりコアバリューです。

⇒P32「信用の共創」を積み重ねる丸井グループのビジネスモデル

お客さまとの多様な 接点

小売の側面から見た最大の強みは、年間のべ2.1億人のお客さまが来店するリアル店舗を、人口流入の多い全国の政令指定都市を中心に展開している点です。そして自社施設にとどまらず、他社商業施設や提携企業を介したエゴスカードによるお客さまとの接点、自社ECサイトや提携他社ECサイトなど、お客さまとの多様な接点を年々拡大しています。

⇒P36 お客さまとの「多様な接点」

創業88年で蓄積した

強み

創業の精神に基づき、それを実現する組織風土を醸成し、他社とは一線を画す哲学を持ってシナジーを発揮すること。これが丸井グループの強みであり、企業としての競争優位性です。

小売と金融の シナジー

強みである「お客さまとの多様な接点」や「与信ノウハウ」は、まさに「小売と金融のシナジー」によって実現したものです。外部からは小売・金融と切り分けて評価をいただくことが一般的ですが、丸井グループは小売と金融を融合し、重なる部分を最大化することで、ほかにはないシナジーを発揮するものだと考えています。どちらか片方をなくしてしまうと、丸井グループという企業を語ることはできないのです。

⇒P44「シナジー」を生むITの力

景気は自らつくるもの

もう一つの創業者の言葉「景気は自らつくるもの」は、お客さまの「しあわせ」や社会が変化すれば、私たちがビジネスのあり方を見直し、新たな需要や市場を創造していくという、丸井グループの「革新と進化」への気概を表しています。過去に経営危機に直面した際、コアバリューを失わずに過去の成功体験を脱却することで、新たなビジネスモデルを築くことができました。企業とは、革新により進化していくものだと考えています。

⇒P28 ビジネスモデルの革新と進化

与信

ノウハウ

業界最低水準の貸倒率を誇る丸井グループの与信基準は、他社と一線を画します。これは創業から連綿と続く「信用の共創」に基づく与信哲学によるものです。カード発行審査では、お客さまの年齢・職業・年収だけで判断せず、限度額を低く設定し、できるだけ多くの方に発行。お客さまのご利用頻度やお支払い実績をもとに、ともに信頼関係を構築しながら限度額を拡大していきます。そのため、ファーストカードやメインカード率が高いのが特徴です。

⇒P40 共創の「与信ノウハウ」

新たなことに挑戦する時、これまでになかったものを生み出す時、社員には大きな負荷がかかります。しかし、それを乗り越えることで人は成長します。自らの意思で挑戦することこそが、乗り越えるための原動力になります。そのため丸井グループでは、活力高くイキイキと働くことを重視し、自ら手を挙げる組織風土、まさに「この指と一まれ!」を実践しています。

⇒P60 共感や対話を通じて、「個の力」を「組織の力」へ

自ら手を 挙げる 組織風土