

すべてのお客さまに向けて

少子高齢化など「課題先進国」といわれる日本。

2020年の東京オリンピック・パラリンピックに向けて、

高齢者、障がい者、外国人、性的マイノリティの人たちを含む
社会のすべての人たちが活躍できる社会づくりをめざしています。

丸井グループがめざすのは、多様なお客さますべてが、
楽しくお買物できる施設と商品を共に創っていくことです。



お買い物に行った時、
積極的に声をかけても
らえると嬉しい！

65歳以上の高齢者の方々 3,300万人

出典：内閣府「平成27年版高齢社会白書」

65歳以上の高齢者人口は過去最高の3,300万人となり、総人口に占める割合も26.0%と過去最高となっています。丸井グループでは、サービス介助研修を店舗従業員に実施するなど、高齢者の方々に不自由なくお買物を楽しんでいただける店づくりをめざしています。

訪日外国人の方々 1,341万人

出典：日本政府観光局「訪日外客数の推移」

2014年に訪日した外国人の方々の数は、過去最高の1,341万人に達します。丸井グループの店舗にも外国人の方々が数多く来店してくださっています。店内案内などの英語や中国語・韓国語表記をはじめ、外国人のお客さまへの対応をすすめています。

店内の表示に英語や中国語
が入っていると、安心してお買
い物できる！



障がいのあるの方々 788万人

出典：内閣府「平成27年版障害者白書」

日本には身体・知的・精神などに何らかの障がいのある方が、約788万人生活しています。障がいのある方がお買物する際にどのような不便さがあり、どこに不安を抱えているのか、相手の立場になってお手伝いすることができるかが、私たちに求められます。

日本でのLGBTの方々 7.6%

出典：電通ダイバーシティ・ラボ「LGBT調査2015」

LGBTとは、レズビアン、ゲイ、バイセクシャル、トランスジェンダーの頭文字をとったもので、性的マイノリティ(少数者)を表す総称です。海外に比べると日本での割合はまだ少ないと想定されていますが、店頭での接客機会も増え、一人ひとりのお客さまに合わせた接客サービスレベルの向上が必要とされています。



東京オリンピック・パラリンピックでも、五輪憲章にLGBT対応が盛りこまれたみたい！



「**選んでいただける**」モノづくりをめざす
すべてのお客さまに

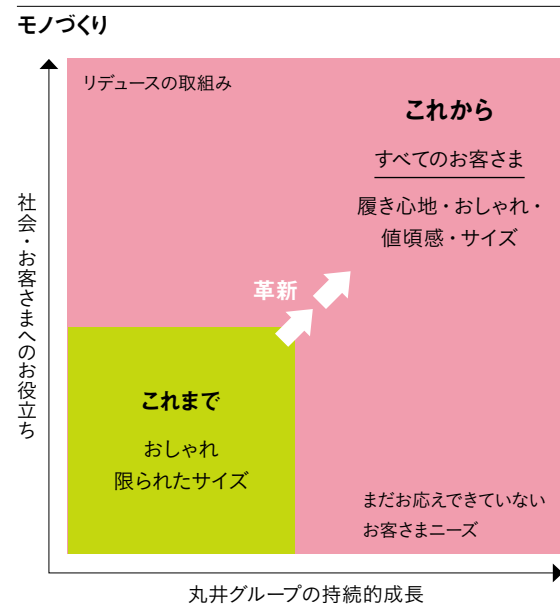


石川 聖子
丸井シューズ事業本部



私たちがめざすモノづくりは、お客さま一人ひとりの足にも気持ちにもぴったりと合ったシューズをつくることです。シューズは、人の暮らしや人生に深く関わるものだと考えています。おしゃれで履き心地の良いシューズを履いていれば気分も良いですし、気分が良ければいつもより笑顔が増えるかもしれません。

「ラクチンきれいパンプス」は、お客さまのニーズや想いにお応えするために、従来の「おしゃれ」「値頃感」に加えて「履き心地」に注目しました。そしてすべてのデザインでサイズを20.5～26.0cmに拡大したことで、これまで自分のサイズがないとお悩みだったお客さまから、「この一足で生活が変わった」というお葉書をいただくなど、感謝のお言葉をいただく機会が増えました。これからも私たちは、そういったお客さまからの喜びのお声を励みに、まだお応えできていないお客さまニーズを探し、もっともっと進化したモノづくりをすすめていきたいと考えています。



「**お買物しやすい環境**」の実現をめざす
すべてのお客さまにとって

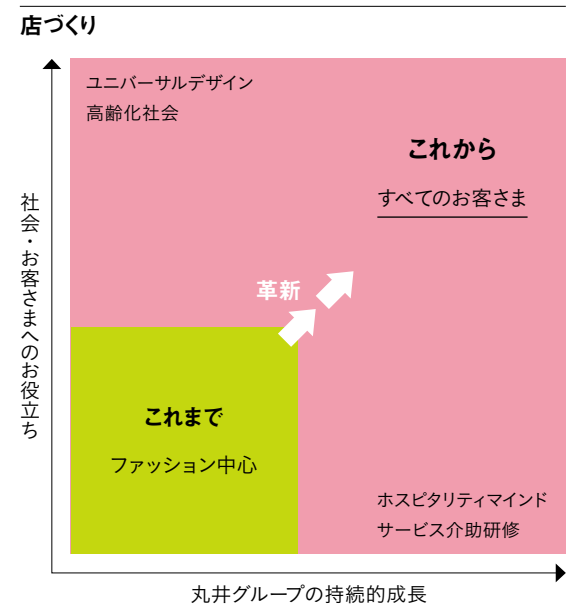


野崎 香織
サービス介助研修講師
丸井グループ CSR推進部



現在の日本では高齢者の方や障がいのある方など、すべての方にとってアクセスしやすいバリアフリー化が大きな課題となっています。当社では2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、「すべてのお客さま」という視点をこれまで以上に強く持ち、皆さまが当たり前のように、安心して楽しくお買物ができる施設・ハード面の充実と、接客サービス・ソフト面でのサポートをめざしています。

もともと小売とカードを融合した事業から出発した当社は、お客さまのお役に立ちたいという「ホスピタリティマインド」が非常に強く、サービス介助研修の参加についても自主的にすすめてられました。このように積み上げてきた財産をもとに、高齢者をはじめ障がいのあるお客さま、そして訪日外国人のお客さま、LGBTのお客さまなど、すべてのお客さまにとって快適な店舗環境と接客サービスが実現できるよう、従業員のレベル向上をめざしています。



『誰もが笑顔になれる
「まあいい未来」をみんなで作る』



渡邊 香緒里
マルイミライブプロジェクトメンバー
エイムクリエイツ
広告営業担当



「マルイミライブプロジェクト」には、各店舗やグループ各社から代表として参加している57名と、それを支える店長・店次長、課長などが参加しています。まず世の中が抱える社会的課題について、私たちが特に身近に感じている課題を整理し、7つのテーマに分けて考えました。私は「外国人・インバウンド」のテーマに参加しましたが、それぞれ違った職種の9名が集まり、幅広い視点で5年後の未来と丸井グループの役割とは何かを、グループ横断で議論することができました。議論を通じてわかったことは、私たちの日々の仕事のすべてが、社会の課題に大きくつながっているということです。私たち一人ひとりの変化が、少しでも社会的課題解決のお役に立てるよう、私たちに何ができるのか、どうすべきなのかをみんなで考え、これからの新しい形を見つけていきたいと思っています。

「マルイミライブプロジェクト」とは

2011年からプロジェクト形式ですすめてきた「本業を通じた社会への貢献」をさらに進化させていくために、2015年7月から「マルイミライブプロジェクト」を始動しました。「マルイミライブプロジェクト」は、年代や職場を越えた多様なメンバーで構成され、店舗やグループ各社が一つになり、これからの日本の未来と丸井グループの役割をグループ横断で考えるものです。

議論された7つのテーマ

すべてのお客さまに向けて、私たちは何ができるのか？

- ① 高齢化社会（人口）・障がい者
- ② 女性の活躍・育児・少子化
- ③ 外国人・インバウンド
- ④ LGBT（性的マイノリティ）

未来に向けた日本の大きな節目に、私たちは何ができるのか？

- ⑤ 東京オリンピック・パラリンピック

社会の大きな課題に対して、私たちは何ができるのか？

- ⑥ 環境・地球温暖化
- ⑦ 地域創生

私たちは、
誰もが笑顔になれる、笑顔の輪が広がる
「まあいい未来」をめざしています。

丸井グループは、お客さまの「しあわせ」を共に創るという、共創経営をめざしています。お客さまとは、若い方はもちろん、高齢者や、障がいのある方々、外国人や性的マイノリティの方々、あらゆる方々を指しています。「しあわせ」を共に創るとは、「すべてのお客さま」に喜んでいただけるモノづくり、「すべてのお客さま」に安心して楽しくお買い物いただける店づくりを進めていくことです。その実現に向かい、「お客さま」「社会」「丸井グループ」を重ね合わせていくことが、私たちのめざす「まあいい未来」の姿です。