

「私らしさ」と「他者とのつながり」を実現する選択肢の提供

共創ビジネス

Co-Creative Business

丸井グループの共創ビジネスは、高齢者、LGBT、外国人や障がいのある方、人種、あるいは現世代と将来世代、短期の利益と環境破壊など、分断に基づく二項対立を乗り越えるためにあります。商品・サービスだけでなく、すべてを共に創る「共創」を通じて、これまで見過ごされてきたすべての人をインクルードし、お互いの利益を増やしていく。信用の共創という丸井グループのコアバリューを通じて、「私らしさ」と「他者とのつながり」を実現する選択肢を、「共創ビジネス」として提供していきます。

丸井グループの PROMISE

2050年までに共創やオープンイノベーションを強化し、
すべての人が互いにつながり合えるサービスを提供します。

誰に？

「私らしさ」を追求したい人に
「つながり」を求めたい人に

なにを？

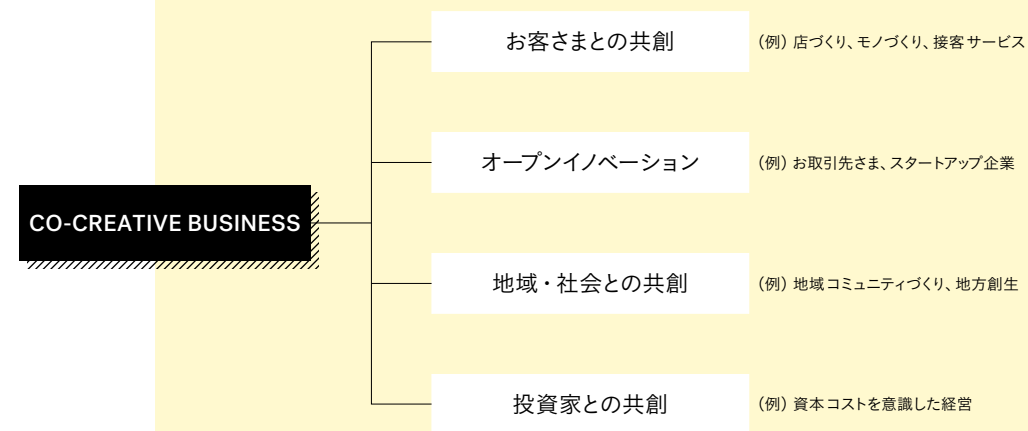
社会におけるプラットフォームのような存在として
すべてのステークホルダーが互いに
つながり合える場やサービスを



「私らしさ」と「他者とのつながり」を実現する選択肢の提供

共創ビジネスで実現していくのは、成熟化した社会の中で、それぞれ個人としての「個」を尊重し、一方で「つながり」を大切にすることを提供していくことです。そこで大切になるのが、ステークホルダーの視点に立ちながら、一人ひとりの想いや痛みを理解できる「共感する力」です。丸井グループは、将来世代を加えた6つのステークホルダーの重なり

合う利益(しあわせ)の拡大をめざしていますが、このために欠かせないのが、ステークホルダーとの共創活動です。長期目標では、企業価値向上に結び付く共創の取り組みを指標として掲げていますが、「信用はお客さまと共につくるもの」という、丸井グループが日々実践している共創を選択肢として広げていくという決意を込めています。



長期目標		
中期(5年後)	長期(10年後)	超長期(30年後)
<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付く共創お客さま数*1のべ10万人以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付く共創お客さま数*1のべ50万人以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付く共創お客さま数*1のべ100万人以上
<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付くオープンイノベーション社数100社以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付くオープンイノベーション社数500社以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付くオープンイノベーション社数1,000社以上
<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付く地域・コミュニティ数50以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付く地域・コミュニティ数100以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付く地域・コミュニティ数200以上
<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付くエンゲージメント数50件以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付くエンゲージメント数100件以上 	<ul style="list-style-type: none"> 企業価値向上に結び付くエンゲージメント数300件以上

*1 お客さま企画会議をはじめとする、ビジネスプロセスに実際に参画していただくお客さまの数

インクルージョンの原点「お客さまとの共創」

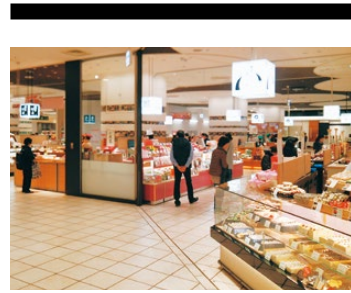
「私らしさ」を大切にしながら、「他者とのつながり」も同時に大切にする。これは共創の原点であり、創業の精神として現在も変わることなく続いています。しかし一時期、過去の成功体験にとらわれるあまり、業界・社内での視点や知見に偏っていた時期がありました。そうした経営危機の中で、共創の原点に立ち返るべく、「お客さまのお役に立つために進化し続ける」という経営理念をつくり、それまでの自社中心の店づくり、モノづくり、カードづくりをすべてリセットし、ビジネスプロセスの中にお客さまに実際に入ってもらい、共に創りあげていく仕組み「お客さま企画会議」を確立しました。「ラクチンきれいシューズ」や「エポスカード」は、こうして生まれたサービスです。

このようなお客さまとの共創により、2016年にオープンした「博多マルイ」では、開業前に600回以上の「お客さま企画会議」を実施し、のべ15,000人以上のお客さまの声をもとに店づくりを進め、導入階の飲食化など従来の店づくりの常識を根本的に覆す革新を実現しました。こうしたお客さまとの共創によって見出された「共創」の考え方が、丸井グループの共創ビジネスの原点にあると言えます。

「共創の店づくり」の進化

丸井グループでは、店づくり・モノづくり・接客サービスなどの共創の現場において獲得してきたノウハウや共感する力を、LGBTや高齢者、外国人など、広くステークホルダーの視点から捉え直すことで、お客さまの「しあわせ」を、すべてのステークホルダーの「しあわせ」へと広げることができました。さらにインクルージョンという視点から、従来の共創に社会課題を加えることで、本業のビジネスの器を広げていくことが可能となりました。お客さまとの共創回数を増やすということは、これまで見過ごされてきた部分を、共創を通じてインクルードしていくことにつながり、ステークホルダーの利益(しあわせ)を増やしていくものと考えています。

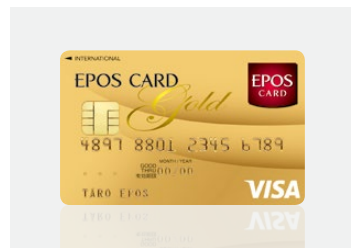
一方で、丸井グループの店舗はSC・定借化により、「スペースを貸す」不動産型に業態を転換しています。今後はお客さまとの共創以上に、テナントさまとの共創が重要になってくると考えています。



「マルイファミリー溝口」では、テナントさまとの共創へと進化。出店が決まるタイミングから「丸井の共創」「溝口で叶えたいこと」をご説明し、テナントさまも直接お客さま企画会議にご参加いただきながら対話を重ね、MDやサービス、売場づくりなどにおいてお客さまのニーズを具現化。



シューズの履き心地が不満、自分にぴったりのサイズがないといったお客さまの声から、一人ひとりの足にフィットする「ラクチンきれいシューズ」の開発をスタート。履き心地・デザイン・値ごろのバランスを重視し、19.5~27.0cmという足サイズを100%カバーする幅広いサイズ展開にするなど、すべてお客さまからの声をもとに開発。



エポスゴールドカード会員さまのさらなる利用拡大に向け、お客さま座談会を実施。すると「なぜ家族カードがないのか」というお客さまの声が続出。そこで、お客さまとの共創を通じた仮説と検証をくり返し、エポスカード独自の「独立した個人と家族の絆を両立させたサービス」をめざした「エポスファミリーゴールド」が誕生。

オープンイノベーションによるスタートアップとの共創

「私らしさ」と「他者とのつながり」を同時に実現するには、ITやAIなど優れた先端技術やノウハウが必要です。こうしたノウハウは、スタートアップ企業の得意分野です。丸井グループでは、社員をこれらのスタートアップ企業に出向させ、将来を見据えた新規事業の創造につながる視野を養い、個人裁量の中での意思決定の機会を多く経験してもらい、異なる知と知を融合することで、これまでにない共創ビジネスを生み出していきます。

地域・社会との共創

お客さまとの共創は、インクルージョン視点を組み込むことで地域・社会との共創につながっていきます。丸井グループは、地域・社会との共創を広げていくために、LGBTを応援する「レインボープライド」への参加や、人気アニメと地方商店街のコラボイベントによる地方創生などに取り組んでいます。さらに、エポスカードで蓄積したITやAI技術により、QRコード決済サービス「EPOS Pay」の導入が実現し、キャッシュレス決済可能店舗を拡大することで、お客さまの利便性向上と地域とをつなぐ共創ビジネスを強化していきます。

長期投資家との共創

ステークホルダーの「しあわせ」を拡大していくためには、長期投資家からの賛同を必要とします。ESGを含め、サステナビリティへの投資は未来への投資であるため、期間利益を重視した成長から、中長期の持続的成長をめざすことが可能です。ESG投資が重視される中、こうした趣旨を理解する長期投資家との建設的な対話を重ねることで、利益(しあわせ)の長期的な価値創出をめざしていきます。

担当役員のコメント



佐々木 一
上席執行役員
(株)丸井 代表取締役社長

共創を通じたビジネスが多くの人をしあわせにし、新しい価値を生み出す

「私らしさを大切にしながら、他者のしあわせも大切に、共存する」。本来誰もが持っているマインドですが、多くの場面で妥協や二者択一を強いられているのも事実です。我々がビジネスを通じてこの問題と向き合ったのは10年前、シューズにおけるお客さまとの共創を通じてでした。この取り組みが、企業利益と両立できないという理由で対応されてこなかった「みんなの足に合う」幅広いサイズ展開につながります。その後、モノづくりや店づくりなど共創活動は拡大し、さまざまな問題に関してたくさんの方々や向き合う中で見てきたのは、「すべての人」に対応する共創ビジネスが、これまで見過ごされてきた社会のさまざまな課題を解決し、多くの人をしあわせにすると同時に、今までになかった新しい価値を生み出すということです。今後も、お客さまをはじめさまざまなお取引先さまや地域・社会との共創の輪を広げ、未来に向けたさらに大きな価値創造を実現していきます。



ショッピングアプリ「BASE」を運営するBASE株式会社さまとの協業の一環で、渋谷マルイに初の常設リアルショップ「SHIBUYA BASE」をオープン。丸井グループが持つリアルでの顧客接点の場と売場運営・販売に関するノウハウを活かし、新しい価値を秘めたブランドや商品とお客さまとの出会いの場を提供。



「中野マルイ」を中心とした近隣の商店街や飲食店と加盟店契約を締結し、QRコード決済サービス「EPOS Pay」を導入。これまでエポスカードが使用できなかった店舗をはじめ、少額決済の利用可能店舗を拡大。お客さまの生活圏をメインに地域経済圏を形成することで、地域とお客さまをつなぐコミュニティづくりを実施。