

## ～店舗におけるお客様サービスをデジタル技術で革新～ インナーウェア体験の未来を創るさまざまなサービスを提供する オムニチャネル戦略を加速

株式会社ワコール（本社：京都府京都市、代表取締役社長：伊東知康、以下ワコール）は、2019年春より、お客様がワコールのインナーウェアをより気軽に体験でき、ご自身にあった商品をより簡単に見つけることができる、デジタル技術を活用したさまざまなサービスの提供を開始します。

現在、開発中の具体的なサービス内容は、①ワコール独自の計測技術を応用し、バストサイズを正確に計測する「3D ボディスキャナー」、②インナーウェアの商品知識や販売員の接客スキルを学んだ「接客 AI」、③お客様とワコールのインタラクティブなつながりをつくる「パーソナライズアプリ」です。ワコールの強みである販売員によるコンサルティングサービスについても、これらのデジタル技術の活用とともに進化させ、店舗におけるお客様サービスの一層の充実を図ります。

また、これらのすべてのデジタルツールを導入し、個々のお客様がご自身の望まれる環境や方法で、最適なインナーウェアと出会うことを可能にする「次世代型インナーウェアショップ」を2019年春にオープンする予定です。本店舗において、各デジタルツールの検証をおこない精度を高めたのち、直営店や百貨店等へ、同様のサービスを展開する予定です。

ワコールは、店舗におけるお客様サービスをデジタル技術で革新するとともに、店舗とECの連携を図る、独自の「オムニチャネル戦略」を推進することで、一人ひとりのお客様と「より深く、広く、長く」つながる環境を創造し、競争優位性の強化と、より一層の事業効率向上を実現します。



※画像はイメージです。

#### ◆ワコール独自のオムニチャネル戦略について

ワコールは、多様化するお客様の購買行動に柔軟かつ迅速に対応するために、店舗におけるお客様サービスをデジタル技術で革新させ、店舗と EC の連携を図ることで、一人ひとりのお客様と「より深く、広く、長く」つながる環境をつくりあげる独自の「オムニチャネル戦略」を推進しています。

従来、販売チャネルやアイテムで分断していた顧客・在庫・商品データを全社一括で管理することにより、ワコール独自のパーソナライズされたお客様サービスの提供を実現します。店舗と EC の連携については、卸先である一部百貨店の EC チャネルとワコールの在庫情報の共有化をすでにスタートしています。また、EC サイトを持たない下着専門店とワコールの EC サイトの連携についても順次開始していきます。

#### ◆現在開発中のデジタルツールについて

お客様がワコールのインナーウェアをより気軽に体験でき、ご自身にあった商品をより簡単に見つけることができるサービスの提供開始に向けて、現在、開発を進めているデジタルツールは下記のとおりです。各デジタルツールは、お客様に新たなサービスをお届けするだけでなく、女性のからだところどころにまつわる膨大なデータの蓄積を可能にします。その貴重なデータを解析・活用することにより、新たな商品・サービスの開発へつなげていきます。

	実施内容	効果	使用開始時期
3D ボディスキャナー	ワコール独自の計測技術で最適なブラジャーを導き出す、3D 計測機を導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身のサイズの正確な計測と、適切な下着のサイズ提案</li> <li>・採寸に関するストレスの解消</li> </ul>	2019 年春～
接客 AI	インナーウェアの商品知識から販売員の日々のお客様への対応などをインプットした AI を開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どこでも自分に合う商品の検索が可能</li> <li>・ストレスフリーな購買体験が可能</li> </ul>	
パーソナライズアプリ	お客様のサイズや購買データを記録するアプリを開発。美のアドバイスなどの情報を提供することでお客様とインタラクティブな関係を構築	お客様のライフイベント、ライフステージに合う商品情報が取得可能	

#### ◆ワコール版オムニチャネルを支えるデータベースについて

オムニチャネル戦略の基盤となるデータベースの構築作業は完了し、顧客データや在庫データの全社一元化の取り組みをすでに開始しています。

	実施内容	効果
顧客データの一元化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 直営店、自社 EC、卸先である得意先の顧客データの一元化</li> <li>・ 毎年約 50 万人の実店舗におけるサイズ測定をデータベース化</li> </ul>	ワコール全商品の中からお客様それぞれに合った情報を提供することによる、パーソナライズサービスの実現が可能
在庫データの一元化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 分散している在庫情報、商品情報の統合</li> <li>・ 各チャネル、各店舗の在庫と本社在庫を直接連携</li> </ul>	在庫効率の改善、販売機会ロスの削減、顧客サービスの向上による売上拡大、利益効率の向上

#### ◆店舗におけるサービスの充実について

お客様サービスの向上を目的として、接客業務を支援する新たなタブレットを試験運用しています。導入店舗では、接客以外に費やす業務時間が短縮するなど販売員の業務効率面で効果が表れており、本年度中に本格的な運用を開始します。

	実施内容	効果
顧客カルテの電子化	現在、紙で管理されている顧客カルテの電子データベース化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客アプローチの精度向上と分析内容の利活用が可能</li> <li>・ 販売員一人当たりの労働時間の削減</li> </ul>
接客支援タブレット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接客技術支援ソフトの開発（項目別・後継品番の検索機能など）</li> <li>・ 本社在庫と店頭在庫の連携</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 接客提案力の向上による購買機会の拡大</li> <li>・ 販売機会ロス削減</li> <li>・ 商品発注機能の向上</li> </ul>

#### 〔報道関係の方からのお問い合わせ先〕

株式会社ワコール 広報・宣伝部

(東京) TEL : 03-3239-1117 FAX : 03-3239-1118

(京都) TEL : 075-682-1006 FAX : 075-682-1103