



～ネットで買って、お店で相談～ コスメショッピングサイト「イケセイ KIREI」

[12月8日(火)]本格オープン



128 ブランド 5,200 種の品揃えと百貨店ならではのサービスを提供

株式会社そごう・西武（代表取締役社長：山下國夫、以下そごう・西武）は、24 時間ショッピングを望まれるお客さまのニーズにお応えすべく、ネットとリアル店舗の双方向で顧客サービスを提供するネットショッピングサイトを、12 月に開設いたします。

◇ “次世代型百貨店” を目指す西武池袋本店で最初の着手

そごう・西武の旗艦店舗である西武池袋本店は、「次世代型百貨店」として 2010 年の総合完成を目指しています。それは「店舗が綺麗になる」「新しいブランドが入る」という表面的な改装ではなく、古い慣習や仕組み、仕事自体の変革までも含めた、ハード/ソフト両面を抜本的に改善する取り組みです。それにより、店舗そのものも、「顧客」「商品」「サービス」も、そして「新規事業」の各領域でも新たな顧客価値を創造していきます。

そのような取り組みの一環として、本年 12 月 8 日（火）、日本最大級を誇る西武池袋本店の品揃えや百貨店ならではのサービスを、時間や場所を超えて提供する「ネットデパート」が誕生いたしました。

◇ 業界最大の品揃えで化粧品からスタート。翌春には商品領域も大幅拡大

12 月のスタートにあたっては、百貨店の強みを誇る「化粧品」に特化してサイトを開設。総取扱ブランド数 128、総アイテム数 5,200 と、百貨店業界最大級の品揃えでスタートをいたします。

また今後は、商品領域を拡大するとともに、セブン&アイ HLDGS. とのシナジーを発揮した各種取り組みも視野に入れ、更なる顧客満足の向上を図っていきます。

★そごう・西武 西武池袋本店 ネットデパートサイトの概要

- サイト名称： 「そごう・西武ネット イケセイ K I R E I」
- 開設日時： 2009 年 12 月 8 日
- 取扱商材： 化粧品（ブランド数=128 ブランド、アイテム数=約 5,200 種）
- 売上目標： 西武池袋本店の化粧品売上のおよそ 1 割（10 年度）

*導入の背景

- 昨今の多様化するお客様のライフスタイルや消費行動の変化に、対応しきれていない百貨店業界。
- とりわけ、女性のお客様の一番の関心である“美”ニーズを満たす、化粧品売場に対する不満も拡大。
- 不満の大半は、「営業時間内に店舗に行けない」・「ブランド単位の売場で買いづらい」等。
- 化粧品売場の復権に向けた施策として、「ターゲット/価格/感性/時間/距離」の拡大を目指す。
具体的には、売場の改装とロフトやアインズ&トルペを導入したコスメ品揃えの拡大、そしてこのネット<イケセイ KIREI>サービス。
- グループで圧倒的なシェアを持つネットスーパーのノウハウを活用し、店頭の商品・サービスをネット上で実現。企画運営は、女性店長を中心に多くの女性スタッフが担当し、女性らしい発想と能力を発揮したサイトづくりを目指す。

*5つのポイント

(1) 多様化する顧客ニーズに積極的に対応

- ・ 厳しい環境におかれる百貨店に望まれること
⇒ ・百貨店は“たくさん”揃っているのではなく、“喜ばれる”ことを行なうべき
- ・ 時間価値が高まる中、時間・空間（距離）の壁を越えるサービスの重要性
⇒ ・成長領域ながら未活性である店舗ネットサービスビジネスへの着手

(2) 店頭サービスが付いたネットサービスを開始

- ・ 池袋西武本店改装完成の一環
⇒ ・10年の改装完成へ、新しいお客様×時間・距離の拡大をサポートするサービスを目指す。
- ・ ネットで買ってお店で相談
⇒ ・ECではなく、店頭のサービス・品揃えをネットで実現（コンサル/施術/サンプル/ポイント）。

(3) セブン&アイGのネットワークを最大限活用

- ・ セブン&アイGが保持しているITインフラを最大限に活用
⇒ ・グループで圧倒的なシェアを持つネットスーパーのノウハウを活用
- ・ グループビジネスとの連携
⇒ ・グループのIT/サービス事業と連動した新たなビジネスの創造。

(4) 女性のために女性が考えて運営しています

- ・ 女性店長奮闘
⇒ ・運営は女性チーム。リーダーの千葉店長は、半年前からの取り組みで、お客様の声を十分理解。
- ・ 女性だけで「女性が使いやすいサイト」
⇒ ・企画から配送まで、自分達使いやすいHP目指して改善を続けています。

(5) コスメ系専門店の導入で、西武池袋本店の化粧品分野は更に拡充

- ・ 西武池袋本店の化粧品は複合的に拡大
⇒ ・ロフト改装・アインズ&トルペ導入で店舗の複合化推進。コスメアイテムは大幅拡大。
- ・ 1月中旬から海外著名ブランドも取り扱い
⇒ ・従来ネットで扱っていない、人気の海外ブランドもいよいよ1月にスタート予定。