

実証実験では約65%が営業時間外にご注文 ケーキ・おせちのBOPISサービスを開始

そごう・西武は配送が困難な為、従来のECサイトで扱っていなかったクリスマスの生ケーキや、店頭受取のニーズが強いおせちの承りにネットで注文した商品を店頭で受け取れるサービス「BOPIS(ボピス※Buy Online Pick-up In Store)」サービスを西武池袋本店とそごう千葉店で導入します。これらの取り組みを通じて、そごう・西武ではオンラインとオフラインを融合させるOMO(Online Merges with Offline)の取り組みを推進しております。

【今までの予約受付体制の課題】

従来クリスマスケーキやおせちのご予約は営業時間中に店頭までお越しいただくか、電話での対応だったため、仕事などで営業時間中にお越しただけでないお客さまや、ECを利用することが当たり前になっている若年層のお客さまにご不便をおかけしている状態でした。

【昨年実施した実証実験の成果】

そこで2022年のクリスマスケーキ予約時より西武池袋本店でBOPISの実証実験を行ったところ、ご予約のお客さまのうち約35%が試験導入したBOPISでのご利用でした。また利用されたお客さまの年代は20～30代が約60%のシェアを占め、利用時間は営業時間外の注文シェアが約65%と百貨店の利用が少ない年代のお客さまや電話では対応できなかった時間にもご利用いただくことができました。

また作業時間の効率化も実現することができ、従来は約300時間、電話での予約業務に時間を費やしていましたが、BOPISを導入することで電話予約の業務を削減することができました。

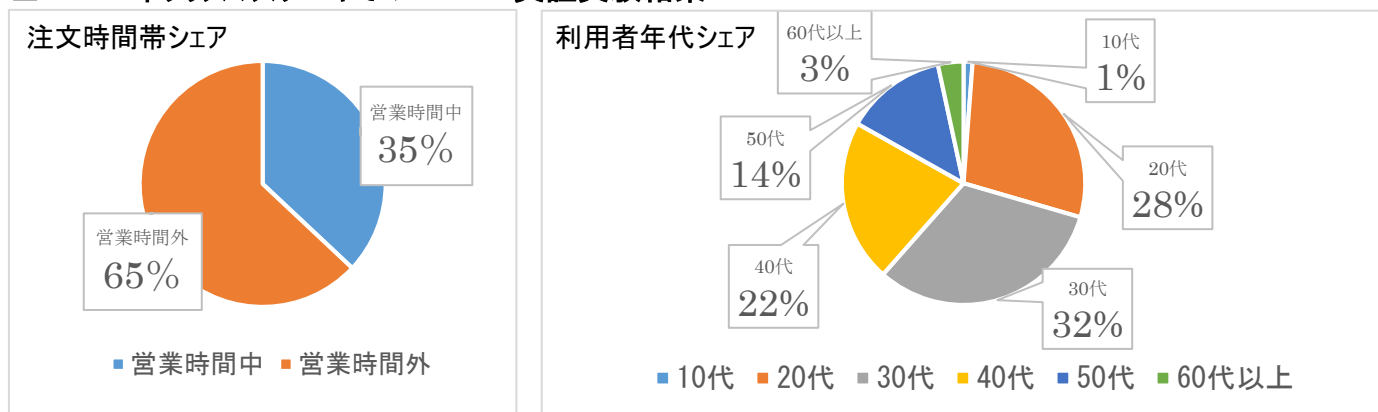
【今後の展開】

今後は展開店舗を順次拡大していきます。対応可能商品も恵方巻や土用丑の日などの季節商品のほか常時取り扱っている人気のお弁当、さらには食品以外の領域にも広げていく予定です。

概要

- 承り期間: (おせち)2023年10月5日(木)午前10時～12月5日(火)午後11時59分
(クリスマスケーキ)2023年10月5日(木)午前10時～12月11日(月)午後11時59分
- お渡し日: (おせち)2023年12月31日(日)
(クリスマスケーキ)2023年12月23日(土)～25日(月)
- 対象店舗: 西武池袋本店、そごう千葉店
- 対象商品: クリスマスケーキ、おせちのご予約
- クリスマスケーキBOPIS売上目標: 前年比145% ※昨年のクリスマスケーキ実証実験売上との対比

■ 2022年クリスマスケーキでのBOPIS実証実験結果



■ 対象商品一例

おせち



〈美味づくし〉和洋中二段重「福」

34,020円(3人前)

対象店舗: 西武池袋本店、そごう千葉店

クリスマス
ケーキ



**LOUANGE TOKYO /
ヌヌースエトワールノエル2023**

11,880円 / 対象店舗: 西武池袋本店

クリスマス
ケーキ



**ホテルニューオータニ<パティスリー
SATSUKI> / クリスマスショートケーキ**

5,400円 / 対象店舗: そごう千葉店

※本リリースの掲載画像はイメージです。全て税込価格です。