

# 青山商事株式会社 様

全国900店舗の店員、顧客・商品情報をデジタル活用し  
お客様のニーズに応じて顧客満足度向上に繋げる

事例紹介

参考出展

国内紳士服業界で首位の売上高を誇る青山商事様。同社は『洋服の青山』『THE SUIT COMPANY』を中核事業とし、日本全国に約900店もの店舗展開を行い、積極的な事業領域の拡大に向けて、つねに躍進し続けています。一方で生産年齢人口の減少や、オフィスウェアのカジュアル化に伴うスーツ市場の縮小、ネットによる消費者行動の移行などにより、外部環境が大きく変化するなか、持続的成長を実現するために『変化への対応力』を備えるべくデジタル戦略プロジェクトを立上りました。



## 課題

市場や競合の変化が起こる中で、その『変化への対応力』を備える必要がある

新店や客数増による売上拡大が期待できない中、利益最大化に向けて既存会員の売上拡大、及び販促や営業の効率性向上を狙いたい

セキュリティ、スピード、コストの観点でデジタル戦略プロジェクトを推進したい

## 効果

デジタルアプリの支援により業務を効率化することができ、接客時間を短縮することで、お客様の利便性の向上を図る

青山の店舗、店員、顧客・商品情報をデジタル化し、活用できるようにすることで、お客様のニーズに応じて顧客満足度向上に繋げる

富士通の多岐に渡る専門スキルと開発体制を整え、スムーズかつ確実に展開することでデジタル戦略店舗の拡大や店舗のデジタル化を推進

## 採用のポイント

デジタル戦略を推進するため、フィールド・イノベーション（注）により、販売員の接客状況を調査・分析し現場起点でデジタル化の課題整理を支援。デジタルアプリが、単なる仕組みとならないよう接客プロセスも含めて検討を実施。トライアルを通じ効果を検証、店舗のデジタル化をスムーズかつ確実に全店へ展開

## 導入の背景

市場や競合の変化のなか  
「変化への対応力が鍵

ギネスブックで『スーツ販売数世界一』と登録された業界最大手の青山商事様。抜群の知名度のもとお客様のニーズに応えるものづくりと丁寧で親切な接客により、2019年も国内紳士服業界で首位の売上高を誇っています。業界で唯一全国に店舗を展開し幅広い年齢層から支持されている『洋服の青山』を柱に、ファッショントレンドを重視した『ザ・スーツカンパニー』など多様化する紳士服ユーザーのニーズに応えています。また働く女性を応援するレディース専門店『ホワイト ザ・スーツカンパニー』を立ち上げるなどレディース向けの品揃えやサービス強化にも積極的

です。1964年設立以来、スーツ業界を牽引してきた同社はさらなる成長を図るため、同グループとして靴やかばんの修理を行う『ミスターミニット』をはじめフードビジネス、クレジットカード事業など多角化戦略を進めています。また中期経営計画(2018~2020年度)では、青山の使命を青山マインド『働く人のために働こう』と定め、コア事業の変革と挑戦を重点テーマに掲げています。変革と挑戦の推進力となるのがデジタル化です。営業企画部 営業推進グループ長新谷知泰様は同社のデジタル戦略についてこう話します。「厳しい時代だからこそ我々は原点に立ち返り顧客志向、そしてお客さま目線での営業ということを心掛けていきたいと考えております。個々のお客さまに応じたアプローチを行い、ご来店いただいたお客さまに関しまして

お客さまを理解した上での接客を行う。まさにOne to Oneだと認識しており、今後デジタルアプリを用いて行っていきたいと考えております。」

## 導入のポイント

コア事業の変革と挑戦を推進する  
デジタル戦略

デジタルアプリの導入による、近未来の店舗接客はどのように変わりゆくのか。同社は中期経営計画の重要な戦略の一つとしてデジタル戦略プロジェクトを立上げました。そのポイントについてIT・システム部 販売企画グループ長 富田泰徳様はこう話します。「販売員一人一人に端末を配布致します。端末にはお客さまの過去に購入した履歴や商品情報、補正の情報が入っております。

お客様とのスムーズな会話を行うことによって、顧客満足度を高めていきました。接客端末を用いることで、一人一人のお客さまを把握し、一人でも多くの青山ファンを作りたいと考えております。」

### デジタルアプリの特徴

接客時に知りたい情報を手元で確認  
お客様から離れない接客を実現

入店から会員を識別することで、ニーズの引き出しや商品の提案をスムーズに行います。

お客様のニーズに合った商品を、店員の勤だけではなくデータに基づいた提案力が向上します。また購入商品をスキャン・割引を行いリアルタイムでお買い上げ金額をPOSと連携することでお客様を待たせることなくスムーズな会計が可能になります。

### 今後の展望

お客様一人ひとりへの提案  
ライフタイムバリューの最大化

今後の展望について新谷様はこう話します。

「真の青山ファンの創造というのが我々が目指すべき姿です。お客様との接点を増やして、ライフタイムバリューの最大化、そしてお客さま満足度の向上というのを目指してまいります。」

『変革と挑戦』そして次世代事業の『創造と育成』をテーマとして掲げ、グループ一丸となって邁進する青山商事の躍進はこれからも続き、富士通は最新ICT技術を活用した現場のサービス向上や売上拡大をご支援してまいります。

- 青山商事様での全店展開については、2020年5月～順次予定しております。
- 記載されている内容については、改善などのため予告なしに変更する場合がありますのでご了承ください。（取材日：2019年12月5日）



**顧客情報**  
氏名：青山 太郎  
年齢：30才  
職業：会社員

**寸法記録**  
身長：172cm  
肩幅：45.5cm  
胸囲：88.7cm  
腕長：82cm

**購入履歴**  
08/21 グレー ウィンドブーテン  
05/07 ブラック ストライプ  
01/20 ブラック ウィンドブーテン

データ参照  
商品情報 購買履歴 採寸履歴 接客履歴

会計業務の効率化

お客様ニーズの把握


真の青山ファンの創造

One to Oneの接客で  
VIP感を体験


商品・サービスの好み  
仕事柄等お客様の背景  
過去のご要望に対応し  
接客力向上

マーケティング  
商品開発への活用

お客様 販売員



**新谷知泰 様**  
青山商事株式会社  
営業企画部  
営業推進グループ長



**富田泰徳 様**  
青山商事株式会社  
IT・システム部  
販売企画グループ長

**会社概要**

本社所在地 | 〒721-8556 広島県福山市王子町1-3-5  
青山商事株式会社 本社ビル

代表者 | 代表取締役社長 青山 理

設立 | 1964（昭和39）年5月6日

資本金 | 625億4百万円

従業員数 | 12,633名（連結）6,932名（単体）  
パートタイマー含む（2019年3月現在）

事業概要 | 各種衣料品の企画・販売に関する事業

ホームページ | <http://www.aoyama-syouji.co.jp/>

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**

受付時間 9:00~17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター