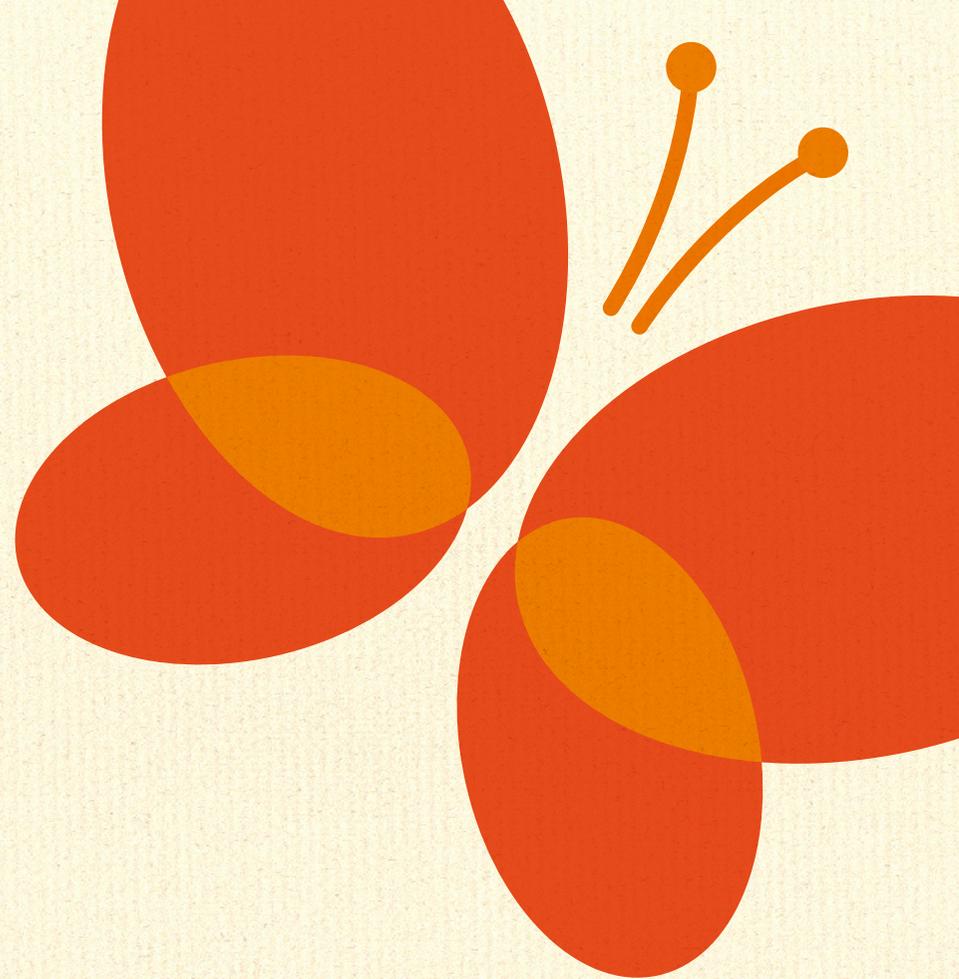


# 富士通が描くリテールビジョン

---





## はじめに

---

ライフスタイルの多様化や細分化、社会のデジタルシフトに伴う価値観の変化、さらにCOVID19による広範な影響など、リテール業界は引き続き激しい変革の波にさらされています。変わり続ける生活者に機敏に対応しながら事業を営まれるリテール企業の皆さまにとって、「顧客体験(CX)の最大化」や、それを支える「従業員体験(EX)の充実」、「バリューチェーン(VC)の構築」は今後ますます重要なものとなるでしょう。

私たち富士通は、「人」を中心にとらえることでCX・EX・VCの新しい価値を描き、これからのリテールビジネスをお客様とともに創っていきます。

ビジョンを実現するための3つの観点



たのしいを巡らせる



いつでも頼れる



私たち起点で未来へ

1

# たのしいを巡らせる

どうすれば、買い物 の 純粹な たのしさを 味わえる だろうか？



働くことを「もっと」たのしく、  
買い物を「もっと」快適に。  
オンライン / オフラインの垣根を  
越えて、お客様とスタッフ相互の  
個性と感性、知恵や体験が融合し、  
アップサイクルする場をつくります。



## たのしいを巡らせる



ほしいものを、ほしいときに、好きな方法で手に入れられることで、買い物体験をさらにたのしく、自由なものに。豊富な商品の中から、お客様が迷うことなく最適な選択ができるよう、必要な情報を把握したスタッフが一人ひとりをサポート。買い物のワクワク感と働くモチベーションの相乗で、「たのしい」を巡らせます。

大切にしたいキーワード

場の多様化、タッチポイント設計、接客マッチング、働き甲斐



## いつでも頼れる

どうすれば、安心してゆだねられるお店になれるのだろうか？



安心して働ける、安全に買い物が  
できる。自動化や効率化を進めな  
がら利便性を高め、トラストを  
当たり前にする。

デジタル技術が人に寄り添い、信頼  
される仕組みでリテール業界を  
エンパワーしていくことを支えます。

## いつでも頼れる



繁忙なチェックアウトや売り場の商品補充、在庫管理などのスタッフの日常業務の負担を減らし、お客様とのコミュニケーションを高める接客や売り場づくりへ。本来ありたい姿の働き方を叶え、社会の変化に柔軟な仕組みによって、みんなが頼れるリテールをつくります。

大切にしたいキーワード

チェックアウト多様化、在庫精緻化、スタッフ支援、安心・安全な買い物



# 私たち起点で未来へ

どうすれば、今も、この先も社会を幸せにすることができるだろうか？

10年先も地球と世界中の「私たち」が今よりもっと幸せであるために。店舗の在り方をアップグレードし、地域や幅広いパートナーとの共創でバリューチェーンプラットフォームを構築。持続可能なリテールモデルへ変革します。



## 私たち起点で未来へ



お客様のほしいものを理解し、最適なタイミングで提供するには、たくさんの「人」の共創が必要です。様々な地域の生産者や、天候、物流などの状況をとらえてお客様のお手元まで最適にマッチング。リテールと地域や社会をより密接に結び、スムーズな連携を広げていきます。

大切にしたいキーワード

異業種連携、地域連携、リソースマッチング、ロス削減





幸せな未来のために、リテールができること。

環境問題、高齢化や人手不足、廃棄ロスなど、身のまわりの社会課題を一人ひとりが自分事として受けとめ、「私たち」という視点から、持続可能なリテールビジネスを一緒に実現していきます。





詳細や最新の事例をリテール特設サイトで公開中  
<https://www.fujitsu.com/jp/solutions/industry/retail/>

発行元：富士通株式会社

発行日：2021年3月



