

パルコのオムニチャネル戦略を支える企業

パルコ・シティのサービス導入先 商業施設数が100施設を突破！

～ICTを活用し、商業施設の魅力的な情報発信と運営管理の効率化に貢献～

株式会社パルコの子会社である株式会社パルコ・シティ（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：川瀬賢二、以下パルコ・シティ）は、全国の商業施設および専門店に対し、魅力的な情報発信・運営管理の効率化を実現するWebサービスを提供いたしております。

パルコ・シティはパルコのオムニチャネル戦略／ICT活用を支える企業として、これまでに商業施設パルコでWebサイトの構築・運営をはじめ、CRM、ソーシャルメディア活用支援、スマートフォンアプリ開発、デジタルサイネージまで、幅広いソリューションを開発、提供してまいりました。

パルコで培ってきた経験と実績の数々を組み合わせ、パルコグループ外の商業施設においても「SCコンシェルジュ®」サービスとして提供をしており、多くのお取引先の皆様からご評価をいただき、2016年末、サービス導入先が100施設を突破いたしました。

昨今のデジタル技術の進化の中で、商業施設のサービスのあり方も大きく変化しており、お客様の日々変化するニーズに早急に対応するだけでなく、施設で働くスタッフの皆様の業務効率化支援にもICT活用が貢献できるものと考えています。

今後も、進化する技術に対応し、商業施設を成功に導くICTを活用したサービスを提供してまいります。

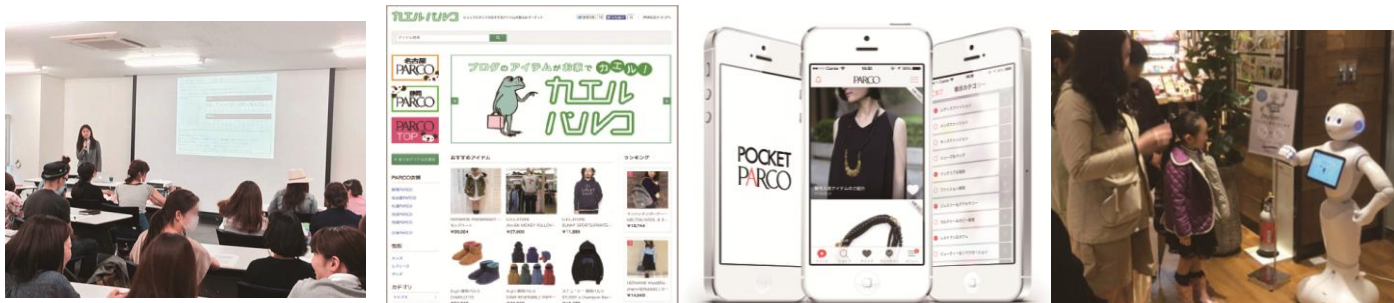
■ 商業施設を取り巻く環境・背景

ICT 技術の革新により、お客様の情報収集の手段は大きく変化しています。

雑誌やテレビなどのメディアに加え、スマートフォンなどの普及により、いつでも好きなタイミングで自身のデバイスを通じて情報を検索できるようになったため、オウンドメディアの重要性が高まっています。また、WEBを通じた情報発信が重要になる一方で、販売員の業務も多岐にわたるようになりました。

そのような販売環境の変化に対応し、お客様への情報サービスを充実させ、日々のショップスタッフの皆様の業務効率を高めるためにも ICT を活用したソリューションの提供を行うことが重要だと考えています。

(PARCO で展開している ICT の活用事例)



(左から) パルコに出店する約 3,000 テナントのショップスタッフが発信する「ショップブログ」のコンテンツを充実させるために、Web 接客研修を実施。

投稿されたブログから店頭の商品を WEB 上で購入・取り置きできる「カエルパルコ」も展開。

公式スマートフォンアプリ「ポケットパルコ」ではお気に入り記事のクラブや登録カードでのお買物でコイン (= ポイント) を付与。AI により記事のレコメンド精度を向上。

多言語対応も可能な接客用ロボットを開発し、店頭支援に導入。

■ 本件に関するお問い合わせ

株式会社パルコ・シティ 広報担当

TEL:03-3477-8910 Email : otoiawase@parco-city.co.jp

■パルコ・シティのサービス

「ICT 活用ナンバーワン商業施設」を目指すパルコとともに先行的に取り組んできた経験・実績を、当社独自のサービス開発に活かし、商業施設それぞれが目指す ICT 活用を実現すべく、多角的なサポートを行なっています。

中でも、商業施設の Web サイト運用管理に特化したツール「SC コンシェルジュ® ウェブ」ではリアルタイムな情報発信を実現するために、ショップスタッフがストレスなく更新できるスマートフォン専用 UI（ユーザーインターフェース）を用意し、更新業務の負荷軽減と店頭発信の情報量増加を図ります。また、配信する情報の要であるショップスタッフの情報発信のスキル向上にも注力し、ブログを活用した情報発信のノウハウを提供する研修も定期的を実施しています。

商業施設の特徴に沿った ICT サービスの提供により商業施設の魅力を向上させる、当社独自のサービス「SC コンシェルジュ®」のコンテンツが充実いたしました！

ICT 技術のめざましい進展によって、商業施設の事業業務プロセスが大きく変革し始めています。

パルコ・シティでは商業施設の業務の再構築が進む今、日本全国の商業施設事業者の皆様に、商業施設業務に関する深い洞察（SC インサイト）と、ICT 技術（リテラシー）を駆使したサービス「SC コンシェルジュ®」をご提供しています。

都心から郊外まで多様なタイプの SC 運営経験を基に開発した「SC コンシェルジュ®」は、商業施設を運営している皆様の業務革新をお手伝いし、商業施設ではたらく全ての人を支援する ICT サービスです。

<6 つの主なコンテンツを組み合わせることで特性に合った ICT サービスを提供>

1. SC コンシェルジュ® ウェブ	2. SC コンシェルジュ® アプリ
3. SC コンシェルジュ® サイネージ	4. SC コンシェルジュ® リサーチ
5. SC コンシェルジュ® ショップマネージャー	6. SC コンシェルジュ® ロボ

「SC コンシェルジュ®」のご紹介 → <http://www.parco-city.co.jp/product/sc-concierge/>

1. SC コンシェルジュ® ウェブ

パルコ・シティが手がける商業施設の Web サイト制作サービスは、商業施設にある各ショップの情報を細やかに/スピーディーにお客様へ届けられるよう、ショップスタッフの皆様が自ら投稿する「ショップブログ」機能と連動しています。

また、Web サイトの情報を商業施設館内のデジタルサイネージに掲出させることができるなど、多角的に情報配信できるツールとなっています。



さらに「SC コンシェルジュ® ウェブ」には、ショップブログから商品の ①店頭お取り置き と ②Web 注文 の申し込みができるオプション機能「カエルブログ®」も装備。「カエルブログ®」とは、今まで過大な投資とリソースが必要と言われていた商業施設のeコマース（以下 EC）を、店頭のショップスタッフが運営することにより、実現可能にしました。「カエルブログ®」経由での売上は店頭売上として計上され、Web 上の情報発信を売上に直結させ、モチベーションや店舗の売上アップに貢献します。



2. SC コンシェルジュ® アプリ

SC コンシェルジュ® ウェブと連動した情報をアプリでもご利用いただけます。

また、お客様のアプリのご利用状況によって、お客様のニーズに沿った情報をお届けします。ジオフェンシングの機能を活用し、お客様の来店時にポイントを提供したり、クーポンを配信することもできます。また、館内位置情報と連動させ、人流解析などのマーケティングリサーチもオプションにより可能となります。

3. SC コンシェルジュ® サイネージ

Web サイトの情報と連動し、商業施設館内でのデジタルサイネージによる情報配信を提供します。

多言語対応も可能で、外国人のお客様へ向けたサービスとしてもご活用いただけます。

Web と店頭、トータルで顧客接点を最適化する設置プランから運用までを、ワンストップでコンサルティングいたします。

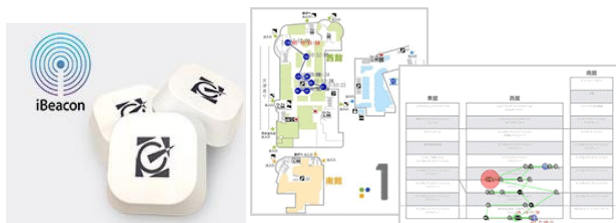


4. SC コンシェルジュ® リサーチ

お客様アンケートからスタッフ満足度調査まで、SC に関わる人の行動や意識を調査・分析いたします。

また、独自に開発した「Beacon Analytics®」を用いて、お客様の館内行動を見える化いたします（人流解析®）。

分析の結果は、様々な施策の効果検証、新たな戦略立案としてお役立ていただけます。



5. SC コンシェルジュ® ショップマネージャー

「SC コンシェルジュ® ショップマネージャー」は、施設の運営管理者と出店テナントの間にある、「各種申請」「アンケート」「営業報告」「お知らせ」などの日々の基本的なやりとりを Web システム化した、業務効率化ツールです。



6. SC コンシェルジュ® ロボ

ソフトバンクが提供する「Pepper」向けアプリケーションを開発し、イベント派遣から業務効率化、インバウンド対応のための常設型ロボットまで、ショッピングセンターや小売店店頭をロボット活用により支援いたします。

パルコ・シティは、全国各地で年 10 本以上のイベントを成功させた経験を持つ、Pepper アプリ開発パートナーとして認定された「ロボアプリパートナー（Basic）」です。

- 目的に応じたコンサルティング
- シナリオ構築
- アプリ開発
- イベント期間中の運営・保守（エンジニアが常駐します）



□パルコ・シティの想い

商業施設（SC）にとっては、地域に貢献し、お客様に愛されることが役割で、それを実感するときに大きな喜びがあります。私たち PARCO グループもそのために日夜、商業施設を一生懸命に運営しています。

お客様のライフスタイル変化が激しく、ニーズの移り変わりが激しい今の時代、商業施設にも新しい役割が期待されています。

SC は地域社会にとってなくてはならない買い物の場（Shopping Center）であると同時に、より温かいリアルな施設としての役割が求められ始めています。

- ・地域社会の憩いの場（Social Center）でもあり、
- ・高齢者にも優しい場（Senior Center）として
- ・暮らしの安全にも役立ち（Security Center）、

新鮮な商品やサービスとの出会いの場（Showroom Center）であり続けることで、地域のお客様に愛され続けると、私たちは考えています。

私たち PARCO-CITY は、施設の規模や立地にかかわらず、商業施設（SC）のこれからを支える ICT 活用のお手伝いをしています。

施設の魅力を高め、ワクワクする商業空間であり続けるための ICT 活用も、
仕事の手間を省き、業務の自動化や効率化を強く進めるための ICT 活用も、
業界を横断したプラットフォームとして開発して皆様に提供しています。

従来の ICT サービスは、商業施設ごとに必要な様々な機能を、それぞれ単体で構築し、導入する「パーツ」としての色合いがありました。そのために多額の開発コストや改修コストがかかり、いくつものシステムを運用する手間や負担が多いことが商業施設にとっての ICT 武装の障害になっていました。

私たち PARCO-CITY は、商業施設の ICT 活用を通じて、本来一番注力したい「お客様に愛されるための仕事」に注力したいという商業施設のニーズにお応えしています。

おかげさまで、当社の提供するサービス「SC コンシェルジュ」が、全国の商業施設のお役に立ち、100 施設を超える皆様の共通基盤としてご利用いただいています。

これからも地域に貢献してお客様に愛される商業施設のために、「使いやすい ICT サービス」をお届けして、商業施設ではたらくすべての皆さまに貢献してまいります。

代表取締役社長 川瀬賢二

【株式会社パルコ・シティ 概要】

所在地：東京都渋谷区神泉町 8-16 渋谷ファーストプレイス

事業概要：Web コンサルティング事業

URL：<http://www.parco-city.co.jp/>

※主な取引先企業様（五十音順）

鹿児島ターミナルビル（株）、（株）京阪流通システムズ、（株）札幌都市開発公社、サッポロ不動産開発（株）、JLL モールマネジメント（株）、（株）新都市ライフホールディングス、（株）西武プロパティーズ、東京急行電鉄（株）、東急不動産 SC マネジメント（株）、（株）東急モルズデベロップメント、長崎ターミナルビル（株）、野村不動産（株）ほか

※「SC コンシェルジュ®」「カエルブログ®」「Beacon Analytics®」「人流解析®」は 株式会社パルコ・シティの登録商標です。

※SC コンシェルジュ® ウェブ は、(株)パルコ・シティが提供する CMS（手元更新システム）です。