

PRESS RELEASE

報道関係各位

2025年8月27日
株式会社メンバーズ**デジタル人材が店舗に常駐しOMO戦略の実行と業務プロセス改革を
伴走支援する「店舗DX支援サービス」提供開始！****第一弾としてユナイテッドアローズへPoC支援を開始**

～本部と店舗双方の理解を深めたデジタル人材が、現場に入り込み、
戦略やツールの浸透不足、業務効率化や改革の停滞、
人材育成の課題を双方向から解消～

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高野 明彦、東証プライム：2130、以下「メンバーズ」）は、デジタル人材が店舗に常駐し、本部と店舗のコミュニケーションハブとなってOMO（Online Merges with Offline）戦略の実行や業務プロセス改革（BPR・Business Process Re-engineering）を伴走支援する「店舗DX支援サービス」を2025年8月より提供開始します。本サービスでは、本部と店舗双方の理解を深めたデジタル人材が、戦略やツールの浸透不足、業務効率化や改革の遅延、人材育成の課題を本部と店舗の双方向から解消し、顧客体験（CX）の向上を実現します（※）。

また、サービス提供の第一弾として、株式会社ユナイテッドアローズ（本社：東京都渋谷区、代表取締役 社長執行役員 CEO：松崎 善則、以下「ユナイテッドアローズ」）へのPoC（概念実証）支援を2025年8月より開始します。

**デジタル人材が店舗に常駐し
OMO戦略の実行と業務プロセス改革を伴走支援
「店舗DX支援サービス」提供開始！**

ユナイテッドアローズへPoC支援を開始

UNITED ARROWS LTD.

**Members****背景**

デジタル技術の進展により、小売やサービス業、不動産業などにおいて、顧客接点となるチャネルは、実店舗だけでなくECサイトやSNS、アプリといったオンラインも加わり、多様に広がっています。このような状況下で、オンラインとオフラインのチャネルを融合し、顧客体験の向上を目指すOMOの推進や、業務プロセスを抜本的に改革するBPRが重要となっています。しかし、多くの企業において、策定した戦略の店舗への浸透不足や、導入した店舗ツール・システムの定着の遅れ、店舗で得られた顧客の声が商品開発やマーケティング戦略に反映されないといった課題が生じています。

メンバーズは、デジタル人材の伴走による企業へのDX現場支援事業を展開しています。約3,000人の高い専門スキルを持つデジタル人材が、取引先企業のチームの一員として、上位戦略を理解し実行に落とし込みながら、現場での内製によるDX推進を伴走支援することが特徴です。これまで小売、不動産、金融、ITなど幅広い業界の大手企業におけるDX推進を支援してきました。

支援の中で、企業からチャネルの融合やデジタルを通じた業務プロセス改善に関する相談やニーズが高まっていることを受け、この度、メンバーズがこれまで培ってきた豊富な知見を活かして企業が抱えるOMOやBPR推進における課題を解決するため、「店舗DX支援サービス」の提供を開始します。

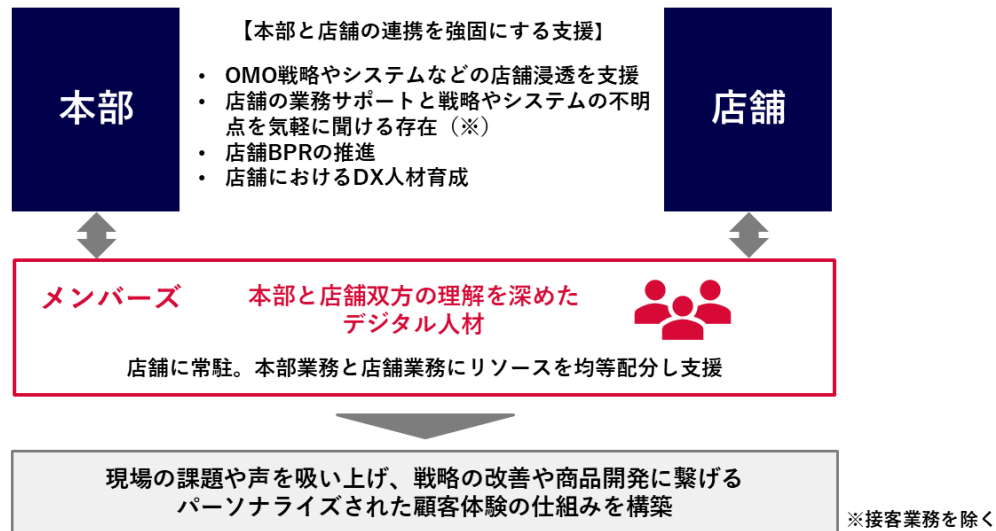
「店舗DX支援サービス」概要

デジタルマーケティングの知見に加え、取引先企業のOMO戦略やシステム、店舗運営課題を深く理解したデジタル人材が、店舗に常駐。店舗に対して戦略に基づくOMOやBPRを推進し運用できる基盤を構築することで、戦略やツールの浸透不足、業務効率化や改革の遅延、人材育成といった課題を本部と店舗の双方向から解消します。

(1) 概要

- OMO戦略・BPR推進方針やツール・システムの店舗への浸透促進
 - 本部で策定したOMO戦略やBPR推進方針の店舗浸透を推進
 - ツール・システムの不明点を解消し定着率を向上
- 顧客へのパーソナライズ化
 - 会員プログラム・アプリの店舗浸透を推進
 - 顧客データを店舗接客に活用するための仕組みを構築し、パーソナライズされた顧客体験を提供
 - オンライン・オフライン双方の購買データに基づいた商品提案ができる仕組みを構築
- 店舗BPRの推進
 - 接客以外のバックヤード業務やレジ業務などをサポートし、店舗スタッフが接客に専念できる環境を創出
 - 業務プロセスと顧客体験の両面から、効率化や仕組み化できる店舗業務を発掘
 - デジタルツールの活用を促進し、アナログな業務プロセスのデジタル化を支援
- DX人材の育成
 - DX推進に必要なデジタルスキルを持つ店舗スタッフの育成を支援
 - 店舗スタッフのSNSやアプリなどデジタルツールの理解と、発信や案内といった活用スキルの向上を支援
 - 店舗スタッフによる顧客視点での、店舗とEC横断を考慮した接客や提案力の獲得を支援
 - 店舗スタッフの業務効率化の思考や行動の浸透

【店舗DX支援サービス】



（２）特徴

- 常駐するデジタル人材は、本部業務と店舗業務にリソースを均等配分し支援
- OMO戦略・BPR推進方針やシステム、店舗運営課題などを深く理解した上で支援
- 店舗と本部のコミュニケーションハブとして、店舗で得られた店舗スタッフや顧客の声を本部へ連携
- 常駐するデジタル人材とは別に、マーケティング運用からデータ管理まで豊富なクラウドツールの利用実績を持つ専門人材が店舗スタッフのシステム運用をサポート可能
- 煩雑で工数のかかる店舗業務の簡略化・自動化をデジタル技術やAIを活用し支援

（３）ユナイテッドアローズへの支援概要

- 店舗業務の効率化に向けたPoC支援を2025年8月から開始
- 2名のデジタル人材がPoC対象店舗に常駐
- 支援内容
 - テスト導入中の業務効率化の仕組みが店舗に浸透し、効果があるのか観察および浸透に必要な店舗課題を吸い上げ
 - 削減または仕組み化が可能な店舗業務を業務プロセスと顧客体験の両面から整理および本部へ連携

（４）サービスに関するお問い合わせ先

- お問い合わせフォーム：<https://marke.members.co.jp/contact.service.html>

※OMO（Online Merges with Offline）とは、オンライン（ECサイト）とオフライン（実店舗）を区別することなく、融合させ、顧客体験の向上を目指すマーケティング戦略の考え方の一つです。BPRとは、ビジネスプロセス・リエンジニアリング（Business Process Re-engineering）の略称で、成果達成のためにプロセスの観点から、業務や情報システムなどを見直し、再構築する「業務プロセス改革」のこと。

メンバーズのマーケティングDX支援について

集客からCRM領域まで、マーケティングテクノロジー導入・利活用、オペレーションモデルの構築、顧客起点の改善活動を通じて、組織変革・事業成長支援サービスを提供しています。

(1) 主な支援サービス

- マーケティングテクノロジーの利活用支援
- マーケティングオペレーション（MOps）支援
- ソーシャルメディア活用支援
- デジタル広告支援 など

(2) 支援実績

- デジタルマーケティングの支援実績
- デジタルツール・テクノロジーの導入・運用支援実績

(3) 専門カンパニー

メンバーズでは、高付加価値なモダン技術領域に特化した社内専門組織であるカンパニー制度の拡大を推進しています。マーケティングDX支援領域では5つの専門カンパニーが事業を展開し、DX現場支援により企業のDX投資のROI最大化実現を目指しています。

- 株式会社メンバーズ ポップインサイトカンパニー
 - UXリサーチ専門チームによる成果向上支援
 - URL：<https://popinsight.jp/>
- 株式会社メンバーズ メンバーズグッドコミュニケーションズカンパニー
 - コンサルティング、ディレクターによるコミュニケーションプランニング及び、SNSマーケティング支援事業
 - URL：<https://good-comms.members.co.jp/>
- 株式会社メンバーズ サースプラスカンパニー
 - SaaS活用型グロースチーム事業
 - URL：<https://www.members-saasplus.com/>
- 株式会社メンバーズ ビジネスイーカンパニー
 - BtoB企業・法人営業部門に特化したデジタル化支援
 - URL：<https://business-e.members.co.jp/>
- 株式会社メンバーズ フォーアドカンパニー
 - 企業のデジタル広告内製化支援
 - URL：<https://4ad.members.co.jp/>

株式会社ユナイテッドアローズについて

1989年創業。独自のセンスで国内外から調達したデザイナーズブランドとオリジナル企画の紳士服・婦人服および雑貨等の商品をミックスし販売するセレクトショップを運営しています。「ユナイテッドアローズ」「ビューティー&ユース ユナイテッドアローズ」「ユナイテッドアローズ グリーンレーベル リラクシング」等のブランドやレーベルを展開。

- 社名：株式会社ユナイテッドアローズ
- 所在地：東京都渋谷区神宮前三丁目28番1号
- 代表者：代表取締役 社長執行役員 CEO 松崎 善則
- 資本金：30億30百万円
- Webサイト：<https://www.united-arrows.co.jp/>

メンバーズについて

メンバーズは、デジタル人材の伴走による企業へのDX現場支援事業を展開しています。AI活用、サービスデザイン・UX、プロジェクトマネジメント、プロダクト・システム開発、データ活用、マーケティング、SaaS活用、脱炭素DXといった事業領域において、高い専門スキルを持つデジタル人材が、取引先企業のチームの一員として、上位戦略を理解し実行工程に落としながら、内製型のDX推進を伴走支援することが特徴です。デジタル人材は、「あたかも社員」としてバリューを発揮し、取引先企業の組織の一員として成果向上を実現させます。

また、メンバーズではグループミッション「“MEMBERSHIP”で、心豊かな社会を創る」とVISION2030（2030年の目指す姿）「日本中のクリエイターの力で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」を掲げ、CSV（Creating Shared Value、共通価値創造）経営を実践しています。取引先企業へのCSV経営推進支援や、メンバーズ自身の率先したさまざまな取り組みを通じて、企業活動による社会課題の解決を目指しています。1995年設立。2025年6月に設立30周年。東証プライム上場。

- 社名：株式会社メンバーズ
- 所在地：東京都中央区晴海1丁目8番10号 晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX 37階（受付35階）
- 代表者：代表取締役社長 高野 明彦
- 資本金：1,059百万円（2025年6月末時点）
- Webサイト：<https://www.members.co.jp/>
- SNS
 - Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>
 - X（旧Twitter）：https://x.com/Members_corp
 - LinkedIn：<https://www.linkedin.com/company/members-co--ltd/>

本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ 広報担当：竹原、鈴木
mail：press@members.co.jp