

D2Cである強みを強化するため、組織変更を実施

## 未来の下着メーカーを目指し、CX本部とDX本部を発足

DXを推進するために人員を増加し部署を再編成しました。



代表取締役 CEO 松田崇（前列中央）とDX本部メンバー

「脇肉キャッチャー」などの適正下着®の商品開発から販売までを行う株式会社 HEAVEN Japan（所在地：大阪府河内長野市、代表取締役：松田崇）は、2020年12月までに下記のとおり組織変更および人事異動を行ったことのお知らせします。

HEAVEN Japanは2003年の創業以来、17年にわたり連続的な成長をしてきました。ここに至って、いままでの成長を超える非連続な成長を期して大幅な組織変更と人事異動を行いました。この組織変更は2020年7月に開始して、同年12月に完了しています。

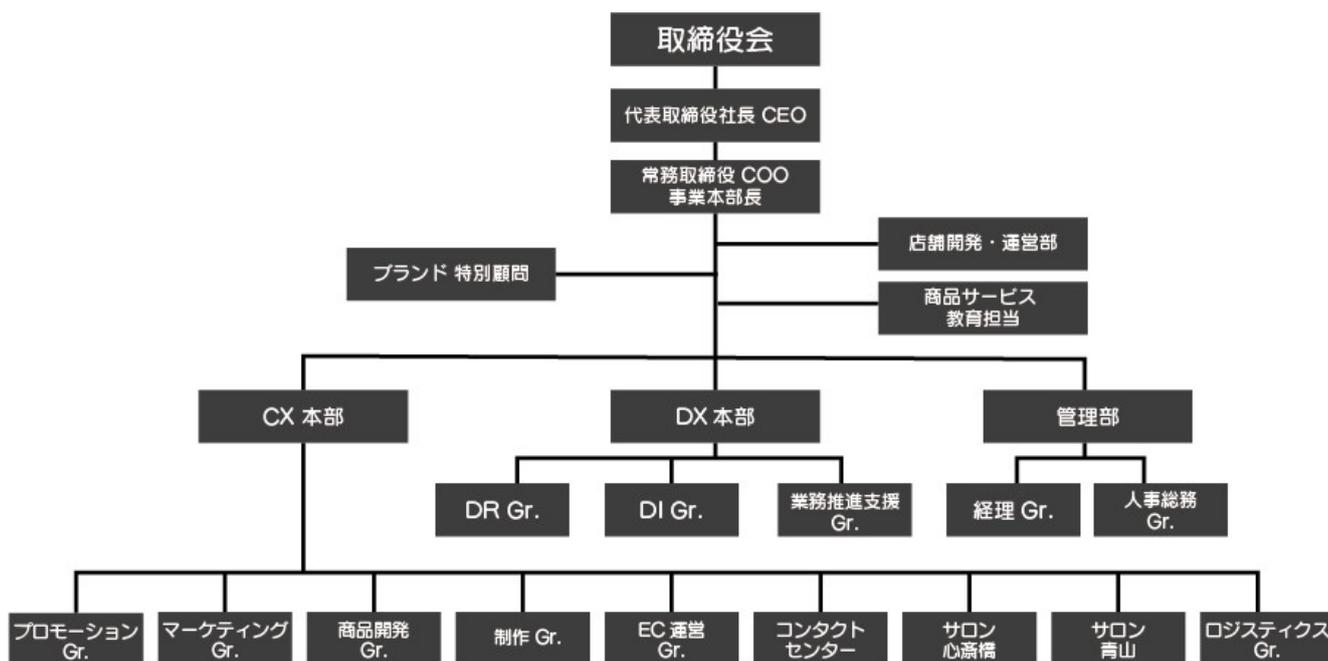
### ■組織変更について

HEAVEN Japanが非連続な成長を行うにはD2C（Direct to Consumer）である強みを最大化することが重要であり、具体的にはCXとDXを推進することが鍵になると考えます。CXはカスタマーエクスペリエンスのことで、お客様と継続的なコミュニケーションを通じて、お客様に商品を販売するだけでなく、下着を通じて日々の生活が楽しくなる体験を提供することを目指します。所謂、モノからコトへの変化です。DXはデジタルトランスフォーメーションのことで、ITを活用して企業活動全体を変革することで、CXを推進するためにはDXは欠かせないと考えます。今回の組織変更では、上記を実現するためにCX本部とDX本部を編成しました。本部はグループ（Gr.）と呼ぶマイクロチームで構成します。マイクロチームは自己組織化されており、現場主導で自律的にCXやDXを推進します。

#### <このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井（うめい）、田中（たなか）

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com



CX 本部を構成するグループは、プロモーショングループ、マーケティンググループ、商品開発グループ、制作グループ、EC 運営グループ、コンタクトセンター、サロン心斎橋店、サロン青山店、ロジスティクスグループです。所謂、バリューチェーンの主活動に相当します。カスタマージャーニーを掲げて、その実現のために全てのグループが同じ方向をみて連携します。例えば、マーケティンググループで分析したマーケットニーズを基に商品企画書を作成して、そのまま商品開発グループで商品化するプロセスとなっています。

DX 本部を構成するグループは、DR グループ（デジタルレボリューショングループ）、DI グループ（デジタルイノベーショングループ）、業務推進支援グループです。所謂、バリューチェーンの支援活動に相当します。DR グループは戦略的な社内システムの新規開発や大規模エンハンスを行います。システム開発は目安として半数を内製化して、残りの半数をパートナーに委託しています。現在は顧客管理システムや受注管理システムを構築しています。DI グループは保守開発や運用やインフラ環境整備を行います。業務推進支援グループは全社視点での業務改善を行います。

## ■主要な人事異動

### (1) 取締役、執行役員、本部長

氏名	新役職	旧役職
橋本 裕香	常務取締役 CX 本部長	取締役
山崎 典子	上席執行役員	執行役員
吉原 庄三郎	執行役員 事業本部長 DX 本部長 兼 CX 副本部長	執行役員 デジタルイノベーション事業部長

### <このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)  
FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com

(2) 組織変更後の各グループ長 ※Gr. はグループの略称です。

氏名	新役職
梅井 佑希子	CX 本部 プロモーション Gr.
橋本 裕香	CX 本部 マーケティング Gr. 兼務
清水 正昭	CX 本部 マーケティング Gr. 生産管理マネージャー
野田 千鶴	CX 本部 制作 Gr.
大谷 由梨香	CX 本部 EC 運営 Gr.
平波 亜沙未	CX 本部 コンタクトセンター
伊福 聖	CX 本部 ロジスティクス Gr.
東川 諒央	DX 本部 デジタルレボリューション Gr.
今川 浩志	DX 本部 デジタルイノベーション Gr.
吉原 庄三郎	DX 本部 業務推進支援 Gr. 兼務

## ■主要メンバー紹介



**橋本 裕香 常務取締役 CX 本部長**

### プロフィール

2004年 HEAVEN Japan でアルバイトとして1年勤務の後、転職し通販会社の販売に関わり、結婚。第一子を出産した後、社会医療法人の広報を務め、2009年パートで HEAVEN Japan に再入社。2013年に統括部長、2015年に執行役員 統括部長、2019年に取締役執行役員。

2020年に現在の常務取締役兼 CX 本部長に就任。

### コメント

HEAVEN Japan 再入社当時の従業員数は3名ほどでした。

EC 販売をメインにページ更新、メルマガ、受注、お客様とのお電話やメールでの問い合わせ対応と、仕入れの発注など多岐に渡り業務を実施。それまでのサービス業、医療関係、営業など幅広く複数の職種に関わってきた経験がとても生かされました。

例えば、お客様からのお電話を受けながら、わかりにくかった WEB ページを修正したり、仲良くなったお客様から旅先のお土産を頂いたことも。そうやって繋がりが深くなったお客様に旅行日記を書いてもらいそれをメルマガで配信をしてみたりということもしました。このように多岐に渡る業務を通じてお客様との繋がりが深まる小売業に自分自身が向いていることを実感しています。

また、10年以上の経験で部署や役割に囚われず環境を変えられるのは、自分の考え方や行動だと学びました。これは仕事を通じての自身の成長になっています。

子育てと仕事の両立も簡単ではないですが、これからも自分らしく人生の一つとして楽しんでいきたいと思えます。

小さなお店から始まった会社ですが組織が大きくなってお客様に喜んでいただけるための組織創りを目指してまいります！

### <このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com



## 吉原 庄三郎 執行役員 DX 本部長

### プロフィール

IT アーキテクトとして数多くのミッションクリティカルシステムの再構築を手掛けた後、IT コンサルタントとして独立する。大手出版社などに予算獲得から要件定義までのプロジェクト立ち上げプロセスや、全社横断的なプロジェクト監査プロセスを導入する。その後、IT コンサルティングファームに移籍し、大手製造業の基幹システムの再構築を支援する。同ファームにアジャイル推進組織を立ち上げ、エンタープライズ領域におけるアジャイル開発の導入支援を行う。

その後、幾つかの企業で執行役員や CTO に就任する。短期間にエンジニア組織を立ち上げることを実践。現在は、HEAVEN Japan の DX 本部長として、ビジネス×テクノロジーをテーマにデジタルトランスフォーメーションを推進している。いつか EC をエンターテインメントにすることが夢。兼務で、情報経営イノベーション専門職大学 (iU) 客員教授。

著書に、はじめての設計をやり抜くための本 (8 刷 1 万部) がある。

講演は、XP 祭り 2017、エンタープライズアジャイル勉強会、オープンセミナー広島@2018 など。

### コメント

今回の組織変更は、HEAVEN Japan が今後の成長のために何が重要だと考えているかを端的にあらわしています。CX 本部と DX 本部の二本部制にしたことからわかるように、CX と DX の二軸を重点としています。これは、HEAVEN Japan だけでなく、現代における全ての D2C 事業体に共通するテーマだと思います。我々、HEAVEN Japan は「下着で女性がきれいになることで、毎日が楽しくなる」ことを目指しています。下着は日々着けるものであり、多くの人が思春期から老齢になるまで着けるものです。下着は肌に直接触れるものであり、文字通り体型や生活の変化に最も密着しています。我々はカスタマージャーニーを定義して、カスタマーの変化に寄り添いながらどのような感動を届けるかを設計しています。それを実現するためのシステムは EC だけでなく、他にも CRM、MA、OMS、SCM、サロンタブレットなど多岐に渡ります。

これらのシステムがバラバラでは CX は実現できません。データを共有して、機能も連携する必要があります。そのため、CX を実現するためにはデジタル変革は必須であり、それも従来からの業務効率化のためのシステム化ではなく、CX を向上させるための攻めのデジタル変革が必要だと考えます。HEAVEN Japan が考える DX/デジタルトランスフォーメーションとは、CX を変革できる攻めの全社的で根本的なデジタル変革です。この攻めのデジタル変革を実現するには DX だけでなく CX も分かる経営レイヤーの人材を選任することと、内製化が必要になります。内製化とは単に開発するチームが社内か社外かということではなく、CX まで変革するようなデジタルトランスフォーメーションを実践するには、社内に開発チームがなければ不可能だということです。内製化するにも全ての開発を社内で行うのではなく、凡そ半数を社内、残りを社外パートナーで開発します。これによって、社内エンジニアが経験できるキャリアが

#### <このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com

増えることによる成長機会を与えられること、社外パートナーから新しい技術を学ぶことによる育成が行えること、社内システムの開発ボリュームの変化に追従できるようになります。その意味では、これからのデジタル人材は組織設計も視野に入れるべきです。従来の CTO ではテクノロジーしか管掌しないので責任範疇が小さいと言えます。コンウェイの法則のように組織設計がシステム設計に投影されるのです。



#### 東川 諒央 DR グループ長

##### プロフィール

大学教員を3年努めた後ゲーム系のサーバエンジニアを経験し、独立。以降は教育者とエンジニアを両立しながら数々の開発案件に従事。座右の銘は「銀の弾などない」

##### コメント

DXを進める上で、システムの内製化とエンジニアリング文化の醸成は非常に重要となってきます。

その実現のため、自分の教育者としての経験やエンジニアとして培ってきた経験を発揮し、高度な技術と文化を担う人材を育成していきたいと思います。



#### 今川 浩志 DI グループ長

##### プロフィール

マーケティング部に5年所属後、DX本部デジタルイノベーショングループ長に就任。現在は業務効率化、システム運用、環境整備を行っている。

##### コメント

デジタルイノベーショングループの顧客として、直接お取引して頂くお客様だけではなく従業員も顧客となります。日々業務を行なって困っている事、非効率だと思える事、こうしたい！という願望をお聞きし、常に120%の力を出せる環境を作ります。そしてお取引して頂くお客様により良いサービスを提供いたします。

#### <このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com

## ■会社概要

株式会社 HEAVEN Japan

従業員数：82人（社員45名、パート27名、パートナー10名）

〒586-0001 大阪府河内長野市木戸一丁目6番40号

TEL：0721-56-0071 FAX：0721-74-5577

E-mail：support@ilove-heaven.com

企業ホームページ：<http://ilove-heaven.com/>

オンラインショップページ：<https://www.wakinikucatcher.jp/>

## ■試着体感サロン

心齋橋店：大阪市中央区南船場3-4-22 東道ビル10F

青山店：東京都港区北青山2丁目12-33 デュエット厚治ビル3F

URL：<https://www.wakinikucatcher.jp/salon/>



### <このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX：0721-74-5577 E-mail：support@ilove-heaven.com