



2022年6月13日

株式会社セールスフォース・ジャパン

ビックカメラ、DX宣言の実現に向けてSalesforceを全面的に採用

～ 店舗とデジタルの垣根を越えた良質な顧客体験を実現、
内製化を支援するシステム基盤の構築とDX人材育成も支援 ～

株式会社セールスフォース・ジャパン（本社：東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長：小出伸一、以下、Salesforce）は本日、株式会社ビックカメラ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：木村一義、以下 ビックカメラ）がDX宣言の実現に向けてSalesforceを全面的に採用したことを発表しました。

ビックカメラは、パーパスである「お客様の購買代理人として暮らしにお役に立つ暮らし応援企業であること」の実現に向けて、マテリアリティ（重要経営課題）の一つである「お客様エンゲージメントの向上」を目指し、「購買代理人としてのマーケティング力強化」に取り組んでいます。デジタル技術の活用（DX）については、2022年1月にデジタル戦略部を新設し、DX施策を検討。本日、同社は『DX宣言』として購買代理人としての「デジタルを活用した製造小売物流サーキュラー企業」を目指すことを発表しました（※1）。

ビックカメラOMO戦略について

ビックカメラは購買代理人として、店舗とECのシームレスな結合を通じて顧客体験を向上するOMO戦略（※2）を推進します。これにより、お客様はオフライン（店舗）とオンライン（ECを含めたデジタル）を意識することなく、ご希望のタイミングで場所を選ばず、ご自由にお買い物を楽しんでいただけます。また、店舗とECをまたがるお客様情報を統合することで、よりお客様一人一人にあったオススメ情報をご提供いたします。

事業展開の機敏性・効率性を高めるシステム開発の実現

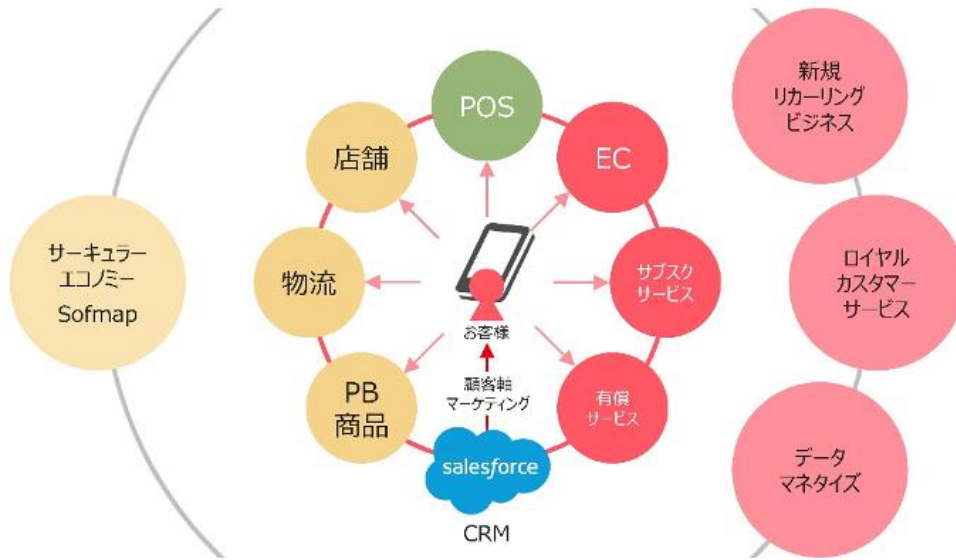
「Salesforce Lightning Platform」「AWS」「BizRobo! (RPA)」をプラットフォームにシステム開発の内製化を推進、コストダウンを実現します。

また、「Salesforce Lightning Platform」を活用したデジタル基幹化を目指し、既存基幹システム機能のマイグレーションを推進（ダウンサイジング）、コストダウンを実現します。その前フェーズとして、アマゾン ウェブ サービス（AWS）のクラウド移行支援プログラムである「ITトランスフォーメーションパッケージ2.0」を活用、基幹システムのAWS移行を行います。



“ビックカメラOMO戦略” 全体イメージ

デジタルを活用した “製造小売物流サーキュラー企業” へ



ビックカメラが目指すDX宣言の実現のために、Salesforceが世界トップクラスのシェアを誇る最先端のテクノロジーと豊富な顧客関係管理（CRM）のベストプラクティスを有していることから採用されました。

同社は、「Salesforce Service Cloud」「Salesforce Experience Cloud」「Salesforce Marketing Cloud」「Salesforce Commerce for B2B」などのSalesforce製品を、個人・法人のお客様とのOMOを実現する中核として採用し、顧客基盤の整備、マルチチャネル化を進めている顧客接点の管理、オフライン（店舗）とオンライン（デジタル）を跨いだお客様データ分析、データ分析に基づくお客様へのパーソナライズされたコミュニケーションなどの実現を推進します。

また、顧客や事業環境の変化に迅速に対応するために、「Salesforce Lightning Platform」により内製化を推進するアプリケーション開発基盤を整備すると共に、オンライン学習プラットフォーム「Trailhead」を活用したDX人材育成に取り組みます。システム開発の内製化を加速するために、APIによるマイクロサービス化を実現する「MuleSoft」の導入も検討しています。

さらに、ビックカメラ、AWS、Salesforce 3社連携の取り組みとして、AWSが提供するクラウドベースのコンタクトセンターサービス「AmazonConnect」とSalesforceが提供するAIを活用



してカスタマーサポートを実現する「Service Cloud Voice」の連携実証実験をスタートします。この2つの製品の組み合わせを通じて、コンタクトセンターにおける顧客体験の飛躍的向上を目指します。

ビックカメラのデジタル戦略部長の野原昌崇氏は次のように述べています。

「この度、『ビックカメラ DX宣言』を発表させていただくことになりました。家電小売業はオーバーストア状態を迎え、モノ売りだけではないお客様とのコミュニケーションが求められております。当社のパーパス実現を目指すにあたり、『お客様利便性の向上』『ノイズではないオススメ情報の提供』など、DXの重要性がますます大きくなっております。この期待に応えるべく、Salesforce様およびAWS様とのパートナーシップをより強固なものとし、お客様のくらしにお役に立てるよう全力で邁進いたします」

アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社の執行役員 パートナーアライアンス統括本部長 渡邊 宗行氏は次のように述べています。

「アマゾン ウェブ サービスは、Salesforceと連携してビックカメラ様のDX宣言をご支援できることを嬉しく思います。AWSとSalesforceはグローバルで戦略的パートナーシップを結び、日本を含む世界各地のお客様に両社製品を統合した付加価値を提供してまいりました。ビックカメラ様による基幹システムのAWS移行のみならず、Salesforceとのパートナーシップにより、お客様へ高い利便性と付加価値を提供するコンタクトセンターの実現に向けて、支援を継続してまいります」

Salesforceの専務執行役員 エンタープライズ営業第一統括本部 統括本部長の笹 俊文氏は次のように述べています。

「CRMのグローバルリーダーとして顧客中心のビジネス変革の豊富な支援実績をご評価いただき、当社製品を全面的にご採用いただいたことを大変嬉しく光栄に思います。当社のソリューションを通じて、ビックカメラ様のお客様一人ひとりのくらしにお役立ていただける店舗とデジタルの垣根を越えた成功体験の実現、事業環境の変化に迅速に対応するシステム基盤の刷新を支援させていただきます」

(※1) ビックカメラ、パーパス実現に向けてDX宣言を発表 (2022年6月13日)

<https://www.biccamera.co.jp/ir/news/pdf2022/20220613.pdf>

(※2) 「Online Merges with Offline」の略称。インターネット上とインターネット以外の店舗・自宅を融合した顧客体験向上を目的とするマーケティング概念。



Salesforceについて

Salesforceは顧客関係管理（CRM）のグローバルリーダーであり、あらゆる規模や業種の企業がデジタルトランスフォーメーションを行い、顧客を360度で見られるよう支援しています。Salesforce（NYSE: CRM）の詳細については、www.salesforce.comをご覧ください。

本プレスリリースやその他のプレスリリース、または公式ステートメントで言及された未提供のサービスや機能は現在利用できないものであり、予定通りに、または全く提供されない可能性があります。Salesforceのアプリケーションを購入されるお客様は、現在利用可能な機能に基づいて購入をご判断くださいますようお願いいたします。米国サンフランシスコに本社を置くSalesforceは、ヨーロッパとアジアにオフィスを構えており、ニューヨーク証券取引所ではティッカーシンボル「CRM」で取引されています。

【報道関係の方のお問い合わせ先】

株式会社セールスフォース・ジャパン

広報部 小笠原

E-mail: pr-jp@salesforce.com