

各 位

2015 年 2 月 23 日
株式会社インプレス

020 から進化した国内／海外の最新事例と
成功の鍵となるビッグデータ／セキュリティ対策を詳説
『オムニチャネルビジネス報告書 2015』
2 月 23 日（月）に発売

→<https://r.impressrd.jp/iil/OC2015>

インプレスグループで IT 関連出版メディア事業、及びパートナー出版事業、デジタルメディア&サービス事業を展開する株式会社インプレス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：関本彰大）は、新しいマーケティング手法として注目を浴びている「オムニチャネル」について、国内／海外の最新事例を中心に解説した『オムニチャネルビジネス報告書 2015』を、2 月 23 日（月）に発売しました。

オムニチャネルは「オムニ（すべての）+チャネル（顧客との接点）」という造語で、企業が、顧客の接点になるリアル／ネットの販売チャネルすべてを連携・融合させる仕組みです。多様なチャネルを利用して、顧客のニーズが発生したときにタイムリーに商品やサービスを提供することで、顧客満足度を高めることを目的としています。

オムニチャネルシステムを構築するには、単なる集客だけでなく、自社物流や在庫管理システムの統合、組織の評価体制の整備、顧客情報に関するビッグデータの活用、そしてセキュリティへの対策が重要になります。本書では、これらオムニチャネルビジネスについて、国内／海外の最新事例を中心に解説していきます。特に、オムニチャネルビジネスが先行している海外事例については、多くの事例を掲載しています。

本書は全 5 章で構成され、各章の具体的な内容は下記の通りです。

第 1 章では、実店舗／DM／Web／SNS／EC サイト／モバイルデバイスなどのチャネルと、物流や顧客管理システムなど、多岐にわたる領域と関わるオムニチャネルについて、その定義を行っています。また、国内で注目された 020 からオムニチャネルへの発展の歴史的背景や、「Click & Collect」「Reverse Logistics」など、オムニチャネルを理解するうえで重要となるキーワードについて整理しています。

第 2 章では、オムニチャネルビジネス成功のために重要となる「組織体制」「評価制度」「ロジスティクス」「フルフィルメント」などの仕組みと課題について整理するほか、これらの構築を支援する企業やサービス、オムニチャネルを支える基本技術についても解説しています。

第 3 章では、オムニチャネルにおいて活用が必須となる「ビッグデータ」について、企業内のデータの一元管理などによる活用事例や、会員 ID／ポイント連携による有効活用事例について解説しています。

第 4 章では、オムニチャネル化を進めるうえで重要となる、個人情報を含んだデータの取り扱いに関するセキュリティの課題について、国内外の規制の現状や事例を挙げて詳説します。さらに、オムニチャネルビジネスにおいて取得したデータの利用について、種類別に注意すべきポイントも整理しています。

第5章では、オムニチャネルビジネスに成功している国内／海外企業の最新事例を、「集客」「注文・顧客対応」「受け取り手段」の3つのシーンに分類して解説しています。特に、オムニチャネルが先行している海外事例については、多くを収録しました。

本書は、現在、そして将来的に O2O、オムニチャネルの仕組みを構築しようと考えている企業や経営者、担当者にとって、多角的な検討を行うために必要な項目を網羅した、必読の一冊です。

<<調査報告書の製品形態、および販売に関するご案内>>

オムニチャネルビジネス報告書 2015

[O2O から進化した最新事例と成功に導くビッグデータ／セキュリティ対策]

黒瀬翼、清水栄治、前川純一、中尾真二、インプレス SmartGrid ニュースレター編集部 [著]

<<製品形態・販売価格一覧 >>

発売日 : 2015 年 2 月 23 日 (月)

価格 : CD (PDF) 版 68,000 円 + 税

CD (PDF) + 冊子版 78,000 円 + 税

判型 : A4 判

ページ数 : 184 ページ

詳細、ご注文は右よりご覧ください。 → <https://r.impressrd.jp/iil/OC2015>

【調査報告書 購入に関するお問い合わせ先】

株式会社インプレス 法人営業局 営業 2 部

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町一丁目 105 番地 TEL : 03-6837-4631 FAX : 03-6837-4648

E-mail : report-sales@impress.co.jp

【株式会社インプレス】 <http://www.impress.co.jp/>

シリーズ累計 7,000 万部突破のパソコン解説書「できる」シリーズ、「デジタルカメラマガジン」等の定期雑誌、IT 関連の専門メディアとして国内最大級のアクセスを誇るデジタル総合ニュースサービス「Impress Watch」等のコンシューマ向けメディア、「IT Leaders」、「SmartGrid ニュースレター」、「Web 担当者 Forum」等の企業向け IT 関連メディアブランドを総合的に展開、運営する事業会社です。IT 関連出版メディア事業、及びデジタルメディア&サービス事業を幅広く展開しています。

【インプレスグループ】 <http://www.impressholdings.com/>

株式会社インプレスホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役：関本彰大、証券コード：東証 1 部 9479）を持株会社とするメディアグループ。「IT」「音楽」「デザイン」「山岳・自然」「モバイルサービス」を主要テーマに専門性の高いコンテンツ＋サービスを提供するメディア事業を展開しています。