

【目次】

はじめに

第1章 オムニチャネルの定義と歴史的背景

1.1 O2O からオムニチャネルへと進化する顧客接点

1.2 O2O からオムニチャネルへの歴史的背景

1.3 オムニチャネルが注目される理由

1.4 オムニチャネルが顧客に提供する体験

1.5 オムニチャネルの重要キーワード

1.5.1 クリック＆コレクト (Click & Collect)

1.5.2 店舗の物流拠点化

1.5.3 Reverse Logistics (返品物流)

[1] ロジスティクスにおける返品問題

[2] Amazon Locker (アマゾン・ロッカー)

1.5.4 Destination Store (目的地となる店舗)

1.5.5 Instore Edutainment (店舗内エデュテインメント)

1.5.6 会員 ID／ポイントの共通化

第2章 オムニチャネルビジネス成功のための仕組みとサービス

2.1 オムニチャネルに対応した組織体制と評価制度

2.1.1 チャンネルの衝突という課題

2.1.2 オムニチャネルシステムに対応した評価制度

[1] Macy's (メイシーズ)

[2] セブン&アイ・ホールディングス

[3] 丸善ジュンク堂書店

[4] ハードオフコーポレーション

2.2 ロジスティクスとフルフィルメント

2.3 オムニチャネル構築を実現する事業者とサービス

2.3.1 システムインテグレータ

[1] 富士通「SNAPEC-EX」(スナップイーシー・イーエックス)

[2] 東芝テックと ecbeing (イーシービーイング)

[3] 日立システムズ「Smart Business Gateway」(スマートビジネスゲートウェイ)

[4] SAP (サップ)

2.3.2 広告代理店

2.3.3 ポイント事業者

2.3.4 決済・電子マネー

2.4 オムニチャネルを支える基本技術

2.4.1 iBeacon (アイビーコン)

- 2.4.2 RFID
- 2.4.3 GPS（全地球測位システム）
- 2.4.4 基地局測位
- 2.4.5 Wi-Fi 測位
- 2.4.6 IMES（屋内版 GPS）
- 2.4.7 バーコード／QR コード
- 2.4.8 超音波通信
- 2.4.9 NFC（近距離無線通信）
- 2.4.10 可視光通信

第3章 ビッグデータを活用したオムニチャネルビジネス

- 3.1 ビッグデータとは
- 3.2 ビッグデータを活用したオムニチャネルビジネス事例
 - 3.2.1 LINE（ライン）
 - 〔1〕 LINE 公式アカウント
 - 〔2〕 LINE@
 - 〔3〕 LINE ビジネスコネクト
 - 〔4〕 マツモトキヨシの事例
 - 〔5〕 H.I.S.の事例
 - 3.2.2 Macy's（メイシーズ）
 - 3.2.3 セブン&アイ・ホールディングス
 - 3.2.4 NRI とセディナの CLO（カード・リンクド・オファー）実証実験
- 3.3 会員 ID／ポイント連携によるビッグデータ活用
 - 3.3.1 カルチュア・コンビニエンス・クラブ
- 3.4 オムニチャネルにおけるビッグデータ活用の今後と課題
 - 3.4.1 拡大するビッグデータの領域
 - 3.4.2 自社データ／システム統合の必要性
 - 3.4.3 ビッグデータ活用の課題

第4章 オムニチャネルにおけるセキュリティ対策とデータ活用の注意点／法制度

- 4.1 オムニチャネルビジネスとセキュリティ
 - 4.1.1 4つの要素の背景技術
 - 4.1.2 市場全体を俯瞰する必要性
 - 4.1.3 個人情報保護法改正の動きについて
- 4.2 セキュリティ視点でのマーケティングデータ
 - 4.2.1 個人情報とは
 - 4.2.2 位置情報／行動履歴
 - 4.2.3 ライフログ／購買履歴情報
 - 4.2.4 カメラ情報
 - 4.2.5 パーソナルデータ
 - 4.2.6 センシティブデータ（機微情報）
 - 4.2.7 特定性低減データ

4.3 個人情報保護法改正の動き

4.3.1 パーソナルデータに関する検討会

4.3.2 個人情報保護法における「グレーゾーン」の解消

4.3.3 暗号化や匿名化の方法

4.3.4 第三者機関設置を含む利用者保護の施策

4.3.5 グローバル市場で整合する規制や運用

〔1〕 米国の動向

〔2〕 EU の動向

〔3〕 日本の法制度の課題

4.3.6 個人情報保護法改正の今後の動き

4.4 ビジネスデータに関する課題

4.4.1 位置情報の精度

4.4.2 オプトインとオプトアウト

4.4.3 ビッグデータとオープンデータ

〔1〕 ビッグデータ

〔2〕 オープンデータ

4.5 セキュリティ問題のケーススタディとその対策

4.5.1 Euclid Zero (ユークリッド・ゼロ)

4.5.2 大阪ステーションシティの実証実験

4.5.3 駐車場総合研究所 (PMO) ナンバープレート問題

4.5.4 ベネッセの名簿流出事件

4.5.5 Airbnb (エアビーアンドビー)

4.5.6 Uber (ウーバー)

4.6 個人情報などのビッグデータ活用のポイント

4.6.1 消費者の意識動向

4.6.2 データ利活用のポイントは公開／周知／コントロール権

〔1〕 情報公開

〔2〕 利用者への周知

〔3〕 コントロール権

4.7 オムニチャネルビジネスのセキュリティ戦略

4.7.1 オムニチャネルで取得するデータ別の注意すべきポイント

4.7.2 セキュリティ対策ソリューション

〔1〕 堅牢な Web サイトの設計

〔2〕 暗号化

〔3〕 確実な認証

〔4〕 問い合わせへの対応

〔5〕 サーバ侵入防止

〔6〕 内部犯行の防止

〔7〕 最新技術などへの対応

4.7.3 個人情報保護に関する欧米および日本の法律

〔1〕 米国

〔2〕 EU

〔3〕 OECD

〔4〕 日本

4.7.4 オムニチャネルビジネスにおけるセキュリティ戦略の考え方

〔1〕 改正後個人情報保護法に準拠する

〔2〕 ポリシー・運用を二重化する

〔3〕 欧米基準に合わせたポリシー・サービスを展開する

第5章 3つのシーンから見たオムニチャネルビジネスの国内事例と海外事例

5.1 オムニチャネルビジネスの分類

5.2 「集客」に関する国内事例

5.2.1 デジタルガレッジ

5.2.2 大丸松坂屋百貨店×ケータイ国盗り合戦

5.2.3 tab (タブ)

5.3 「集客」に関する海外事例

5.3.1 Sephora (セフォラ)

5.3.2 Ralph Lauren (ラルフローレン)

5.3.3 Eddie Bauer (エディー・バウアー)

5.3.4 Google (グーグル)

5.3.5 eBay (イーベイ)

5.3.6 WIRED (ワイアード)

5.4 「注文・顧客対応」に関する国内事例

5.4.1 無印良品 (株式会社良品計画)

5.4.2 LINE ビジネスコネク

5.4.3 カタリナマーケティング

5.4.4 EPARK (イーパーク)

5.4.5 ACTIVATION-AD (アクティベーション・アド)

5.4.6 ABC マート

5.4.7 ハードオフ

5.4.8 Oh My Glasses (オーマイグラスシーズ)

5.4.9 ユニクロ

5.4.10 PARCO

5.4.11 火鍋専門店 小肥羊 (しゃおふえいやん) 品川店

5.4.12 the 3rd Burger (ザ・サードバーガー)

5.4.13 ユニコーン (アーティスト)

5.4.14 ショッぷらっと (NTT ドコモ)

5.5 「注文・顧客対応」に関する海外事例

5.5.1 Bonobos (ボノボス)

5.5.2 John Lewis (ジョン・ルイス)

5.5.3 Woolworths Supermarket (ウールワース・スーパーマーケット)

5.5.4 REBECCA MINKOFF (レベッカミンコフ)

5.5.5 Game Stop (ゲームストップ)

5.5.6 Warby Parker (ワービーパーカー)

- 5.5.7 アップルストア
- 5.5.8 メジャーリーグベースボール
- 5.5.9 Starwood Hotels & Resorts (スターウッドホテルズアンドリゾーツ)
- 5.5.10 PayPal Beacon (ペイパルビーコン)
- 5.6 「受け取り手段」に関する国内事例
 - 5.6.1 セブン&アイ・ホールディングス
 - 5.6.2 丸善ジュンク堂書店
 - 5.6.3 アマゾン (日本での展開)
 - 5.6.4 楽天
 - 5.6.5 United Arrows (ユニテッドアローズ)
 - 5.6.6 コメ兵
 - 5.6.7 大丸松坂屋百貨店
 - 5.6.8 トイザらス
- 5.7 「受け取り手段」に関する海外事例
 - 5.7.1 Macy's (メイシーズ)
 - 5.7.2 Kroger (クローガー)
 - 5.7.3 Amazon (アマゾン)
 - 〔1〕 Amazon Locker
 - 〔2〕 Amazon Prime Now
 - 〔3〕 amazon dash
 - 5.7.4 Staples (ステイプルズ)
 - 5.7.5 WaterStones (ウォーターストーンズ)
 - 5.7.6 FedEx (フェデックス)
 - 5.7.7 UPS (ユニテッド・パーセル・サービス)
 - 5.7.8 Tesco (テスコ)
 - 5.7.9 Coles Supermarkets (コールススーパーマーケット)

おわりに

索引
