

お知らせ

2023年12月7日

ノジマ、GlobalLogic Japan との DX プロジェクト 第1弾サービス 提供開始！

～新たな顧客体験価値の創造を実現～

株式会社ノジマ(以下、ノジマ)は、株式会社日立製作所(以下、日立)と、日立の米国子会社 GlobalLogic の日本法人である GlobalLogic Japan 株式会社(以下、GlobalLogic Japan)*との協創による「DX プロジェクト」で開発した新たな顧客サービスを、2023年12月7日(木)より、ノジマの全店にて提供開始します。

* GlobalLogic Japan: 米国に本社を置き、2021年に日立グループの一員となったデジタルエンジニアリングのリーディングカンパニーGlobalLogicが、2022年4月に設立した日本法人。

ノジマは、店舗にメーカーの販売員を置かず、自社スタッフのみが接客対応するノジマ独自のコンサルティングセールスにより、中立な視点から、お客さまそれぞれのご要望に即した最適な商品を提案することで、多くのお客さまとの信頼関係を築いてきました。

GlobalLogic Japan は、米国をはじめとしたグローバルで DX 案件の豊富な実績を有する GlobalLogic のデザイン主導のデジタルエンジニアリングをもとに、日立グループとして、日本のお客さまの DX を推進しています。

「DX プロジェクト」には、現場を担うノジマの店舗従業員も多数参加して、これまでのコンサルティングセールスで培ってきた現場の知見と、GlobalLogic Japan のデジタルエンジニアリングの技術を掛け合わせることで、ノジマのめざす新たな顧客体験価値の具現化に向けた開発を進めてきました。

今回、新たな顧客体験価値の具現化の第1弾として、来店から商品購入までのさまざまな場面で、お客さまをサポートする、以下2種類のデジタルサービスをノジマの全ての店舗(221店舗)にて、提供を開始します。

1. QRコードを利用した注文 ～スムーズなお買い物をサポート～
2. 店員呼び出しボタンを付けた店内マップ ～お待たせせずにご案内～

ノジマは、リアル店舗ならではの、お買い物をすることの楽しさや喜び、ワクワク感をお客さまにより一層感じていただくことをめざす「感動接客」をさらに進化させるべく、引き続き「DX プロジェクト」を推進していきます。

各サービスの詳細

1. QRコードを利用した注文 ～スムーズなお買い物をサポート～

ノジマモバイルアプリを起動して、お客さま自身が商品近くに置いてあるQRコードをスキャンすることで、注文手続きをします。

※ 商品が売り場になく、商品カードが置いてある商品が対象。

例) ドライヤー、Apple 純正商品、ゲームソフト、プリンターインク、USB、SD カード等

ポイント ①

QRコードをスキャンすると、商品写真やバリエーションがスマホ画面に表示されます。



左：QRコードイメージ

右：QRコード読み取り後の画面
(お客さま側)

ポイント ②

レジスタッフの業務端末でお客さまの注文リストを確認。お客さまがレジにお越しになる前に、商品の準備ができるので、スムーズな会計が可能となります。



注文リスト画面(従業員側)

ポイント ③

従業員の業務端末に、機能の類似商品が表示されるので、よりお客さまのニーズに合った商品案内を受けられます。



注文リスト画面(従業員側)

※ ノジマモバイル会員さま(新規ノジマモバイル会員さま含む)が対象となります。

2. 店員呼び出しボタンを付けた店内マップ ～お待たせせずにご案内～

ポイント

ノジマモバイルアプリ上に、来店いただいた店舗の店内マップが表示されます。お求めの商品がどのあたりにあるかを一目で把握可能です。

さらに、画面右下「店員呼出」ボタンを押すことで、従業員を呼び出すことができます。お客さまの「忙しそうで、声がかげづらいな・・・」、「声をかけるの手間だな・・・」などのお困りごとの解決にも繋がり、商品説明等のご要望に迅速にお応えする事が可能です。

※ ノジマモバイル会員さま(新規ノジマモバイル会員さま含む)が対象となります。



店舗内マップ画面(お客さま側)

関連ページ

ノジマ、日立グループの GlobalLogic のデジタルエンジニアリングを活用し、デジタルトランスフォーメーションを加速 ～デジタルを活用した、新しい顧客体験価値の創造に向け、協創を開始～(2022.6.9)

<https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2022/06/0609.html>

【ノジマ × GlobalLogic Japan 協創事例】

お客さまに満足と感動とわくわくを届ける新たな顧客体験価値創造に向けた協創プロジェクト

https://www.hitachi.co.jp/products/it/lumada/stories/20230628_glj_nojima/index.html

商標注記

- ・「QR コード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。
- ・その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商号、商標、もしくは登録商標です。

GlobalLogic について

GlobalLogic は、デジタルエンジニアリング業界のリーディングカンパニーです。グローバルな顧客基盤を有し、革新的なプロダクトやプラットフォーム、さらにはデジタルな体験価値を、お客さまとともにデザインし構築します。GlobalLogic が強みとする、エクスペリエンスデザインや高度なエンジニアリング、データに関する専門知識を組み合わせることで、お客さまのデジタルトランスフォーメーションを支援しています。GlobalLogic は、シリコンバレーに本社を置き、世界各地にデザインスタジオやエンジニアリングセンターを展開しています。自動車、通信、コンシューマー＆小売、ヘルスケア、テクノロジー、メディア・エンターテインメント、金融サービス、製造業、半導体など、多種多様な業界のお客さまへ、GlobalLogic の深い専門知識を提供しています。

GlobalLogic は日立製作所のグループ会社として、データとテクノロジーで社会インフラを革新する社会イノベーション事業を通じて、人々が幸せで豊かに暮らすことができる持続可能な社会の実現に貢献します。詳しくは、ウェブサイト(www.globallogic.co.jp)をご覧ください。

日立製作所について

日立は、データとテクノロジーでサステナブルな社会を実現する社会イノベーション事業を推進しています。お客さまの DX を支援する「デジタルシステム&サービス」、エネルギーや鉄道で脱炭素社会の実現に貢献する「グリーンエネルギー&モビリティ」、幅広い産業でプロダクトをデジタルでつなぎソリューションを提供する「コネクティブインダストリーズ」の事業体制のもと、IT や OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用する Lumada ソリューションを通じてお客さまや社会の課題を解決します。デジタル、グリーン、イノベーションを原動力に、お客さまとの協創で成長をめざします。2022 年度(2023 年 3 月期)の連結売上収益は 10 兆 8,811 億円、2023 年 3 月末時点で連結子会社は 696 社、全世界で約 32 万人の従業員を擁しています。詳しくは、日立のウェブサイト(<https://www.hitachi.co.jp/>)をご覧ください。

以上