

特集 デジタルトランスフォーメーション(DX)の取り組み

DX推進により、お客さまやパートナーに、新しいサービス、新しい関係性、そして新しいビジネスの在り方を提供していきます。

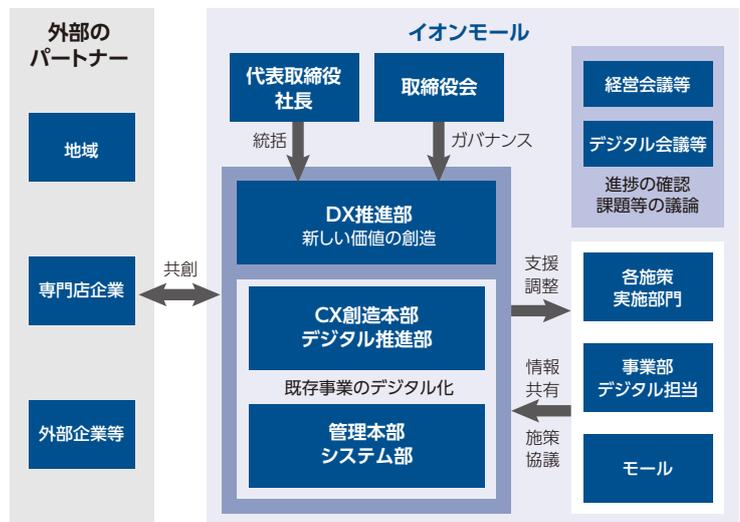
お客さまのライフステージに合わせた新しい価値を創造する事業の開拓、デジタル技術やデータを活用し地域やパートナーと共創する新たなビジネスモデルの創出、および次世代に対応するオペレーションシステムの確立やES向上を含めたDXの推進を行います。

DXへの取り組みの方向性

DXビジョン	
“ヒトの想い”を中心としたDXの実現	
めざす姿(KGI)	
お客さまとの接点	●国内外約200施設のリアルの資産から得られる知見とデジタル技術を組み合わせ、お客さまのライフステージや趣味嗜好に寄り添ったパーソナライズされた新しい価値を提案することで、お客さまの利便性と満足度の向上を図る
地域・外部との連携	●地域や外部のパートナーとのデータ連携やデジタル技術を活用し共創することで、新しい事業領域の創出や、地域課題にソリューションを提供するプラットフォームとなる
専門店支援	●最新のデジタル設備とビッグデータから、店舗オペレーションの業務負荷(業務時間)を低減するとともに、専門店企業の売上に寄与する経営支援と新たな事業機会の提供を行う
自社強化	●デジタル活用やIT基盤の見直しによる業務効率化を進め、マインドセット改革やDX人材育成により新たな付加価値の創造に注力する環境を整備する
行動指標(主なKPI)	
顧客接点	●イオンモールアプリ ダウンロード数・アクティブ率・クーポン利用数 ●ライブショッピング 展開モール数・ライブショッピング売上 ●フードデリバリー 参加専門店数・フードデリバリー売上
専門店支援	●イオンモールワークス 導入区画数・専門店ES・紙申請書削減数

DXのための推進環境の整備

2021年4月、代表取締役社長直轄の組織として、新しい価値創造のためのDXを推進するとともに、全社のDXの支援、調整を行う「DX推進部」を新設しました。一方、既存事業部内にもデジタル推進部・担当を設置し、DX推進部と連携しながら、より現場の近くでデジタル化を迅速に進める体制を構築しました。各部門間でも、デジタルの取り組みの進捗状況や課題等を議論するデジタル会議等の実施により、全体最適かつ変化に対応したスピーディなDXを推進します。今後も、めざす姿の実現の為、DXの企画や活用を行える人材の採用育成や、データ活用や業務効率化の為のIT環境の整備を積極的に行っていきます。



リアルとオンラインを融合させた顧客接点の創出と利便性の向上

イオンモールアプリ

2020年6月にデジタル化を通じたお客さまの購買体験の高度化をめざし、イオンモールアプリをリニューアルし、デザイン的大幅刷新と新たな機能追加を行いました。

その結果、以前の3倍以上のダウンロード数と高いアクティブ率を達成し、日本最大級のアプリの祭典「App Ape Award 2020」において、2020年に本質的な成長を遂げたアプリとして、アプリオブ・ザ・イヤー優秀賞を受賞しました。

今後も従来のマス向けから個々にアプローチするデジタルマーケティングにより、顧客利便性の向上と収益増を図ります。



ライブショッピング・フードデリバリー



安全・安心にお客さまに購買環境を提供するために、専門店がライブ動画で商品紹介を行い購買ができるライブコマースの環境を整備し、これまでに全国20モール以上で実施しました。

また出前館との協業により、フードデリバリーの展開を拡大、300を超える専門店で参加いただいております。これからも顧客利便性の向上とともに、来館できないお客さまとの接点を創出し、将来の来館や売上の拡大をめざします。

デジタルを活用した専門店支援

イオンモールワークス

専門店従業員の業務効率化を促進するために、業務タブレット用アプリを開発、申請書類の電子化などを行うことで、専門店従業員とイオンモール従業員の業務を共に効率化しました。またコロナ禍での接触機会削減のための体調チェック、研修や会議のデジタル化などの機能拡張も行い、更なるES向上に繋げていきます。



外部のパートナーとの共創

イオンモール共創プログラム

地域社会の課題や消費環境の大きな変化を視野に入れ、Creww株式会社が運営するオープンイノベーションプログラムを活用し、当社の経営資源と社外の技術やネットワークを掛け合わせて「新たな暮らしの未来」を共に事業創造するスタートアップ企業さまを募集しました。