

バリューチェーン

集客・販売 (EC)

お客様にとって家族のような存在のECサイトへ。
より“身近”で便利な総合通販サイトを目指す

強み

- お客様視点とお客様起点を軸とした事業展開
- 役職にとらわれず、一人ひとりが主役になれる組織
- やりたいことを実現できる場と成長機会の場を積極的に創出

「お客様にとって
家族のようなECサイト」の実現

どのECサイトよりも身近で便利な存在でありたい——。今の時代、隙間時間にスマートフォンやパソコンで商品を検索する人が多いのではないのでしょうか。その際利用するのは大手ECモールのサイトやアプリ、SNSがほとんどです。その「何気ない時に商品を探す場所」が当社であることを目指しています。家電以外の商品でも当社のECサイトを利用してもらえるよう、認知度向上も含めて積極的に活動していきます。



品揃えとさらなる利便性の向上

欲しい商品が、必要な時に、必要なタイミングで、必要な方法で受け取れることが理想です。お客様の要望に応え続けるECサイトを目指し、品揃えの拡充と利便性向上に取り組みます。品揃えは中身にこだわり抜き、利便性はVOC（お客様の声）を起点とした新サービスの導入や検索性の改善を進めています。送料無料サービスの再開、各種コード決済の導入も全てはお客様起点。期待を超えるユーザビリティを追求します。

事業成長は人財育成と共に

成長には人財育成が非常に重要です。当部署には店舗での接客経験を通じ、お客様の立場で考えられるメンバーが多く在籍しています。職場環境の改善や育成機会の場を提供していくことで様々なスキル習得を可能にすると共に、チームワークを重視し年齢や役職にとられないフラットな組織を構築しています。個を尊重しエンゲージメントを向上させ、素早い意思決定ができる強靱かつ柔軟な組織と事業成長を両軸で実現します。

Voice



「買い物が楽しい」をより追求するために

執行役員
EC事業部長 畑中 英治

お客様にとって身近で家族のような存在のECサイトになるためには、とにかくお客様に喜んでいただくことが重要です。従業員全員がお客様になりきって、喜んでいただくため何を成すのか、過去の慣習に流されず、お客様の本当の気持ちや隠れたニーズを理解し、素晴らしい提案ができるように様々な課題改善に向けて迅速に取り組んでいきます。

アフターサービス

お客様に「心から満足していただく」ために
成長し続ける

強み

- 営業戦略からサポートまでの顧客体験を一気通貫して企画・運営
- グループ連携によるお客様起点での買取事業の独自性と優位性
- 専門店の集集体としてのより質の高い細かなサービスの提供

お客様のお困りごとを解決
～アフターサービスの拡充～

店頭・訪問・電話などお客様の都合に合わせて利用できるスマートフォン・パソコンをはじめとした各種サポート、出張修理や他社購入製品までカバーした修理対応など、購入後も安心して利用できる幅広いサービスメニューを提供していることも当社の強みの一つです。また、業界唯一の正規修理認定店としてAppleやMicrosoft製品の修理にも対応するなど、時代と共に常に変化するお客様のニーズに対応したサービス開発にも注力しています。

購入後も製品を長く安心して利用
できるように～充実の長期保証制度～

メーカー保証の延長として商品群ごとに3年・5年・10年の「長期保証制度」を設けており、購入金額の5%分のポイントで加入することが可能です。3年・5年保証では自己負担金がなく保証期間中は100%の修理金額を保証し、修理回数も無制限です。万が一修理ができない場合は新品代替品を提供します。購入した製品を長く安心して利用できる保証となっています。

不用品を資産に
～買取・リユース事業の推進～

サービスサポートカウンターではデジタル製品の買取を承っているほか、ビックカメラグループの買取総合サービス「ラクウル」アプリを使って自宅から簡単に買取サービスが利用できます。アプリ内の「持ち物帳」機能では登録した製品の買取金額が提示され、不用品が資産に変わります。データ消去などの管理を徹底し、買取サービスを安心して利用できる環境を整えています。

Voice



お客様起点でのサービスレベルの追求を

執行役員
営業企画部長 徳田 雅樹

全ての判断基準はお客様。お客様の声をバリューチェーンの中心に置き、お客様自身がまだ気づいていない潜在的ニーズを、お客様起点で先回りして考え、提案することが必要と考えています。私たちはまだまだ、お客様からの声に応えできていません。お客様からいただいた声をサービス・アフターサービスに活かし、「信頼」「ワクワク」を作り上げることを追求していきます。