



バリューチェーン



主な投下資本

- 人的資本** 当社の“こだわりの専門店の集合体”を支える、各分野に精通した仕入れ人材
- 社会関係資本** お客様にとって“価値ある商品”を取引先と当社の共創で提供

提供価値

驚きと発見のある購買体験

強み

- 店舗に“新しい発見”と“驚き”をもたらす商品開拓力
- 異分野の商品が混ざり合う“お客様目線”の提案力
- 徹底したお客様起点でのものづくり・マーケティング

主な指標

2029年8月期粗利率※単体: **26.6%**

時代を捉え、未来を描き、実現していく
業界最高水準の仕入部隊を目指す

お客様のニーズや当社への期待は時代と共に大きく変化しています。当社はその変化を捉え、商品・サービス開発や仕入れの在り方を常に見直し、着実に応えてまいりました。

店舗から寄せられるお客様の声を起点に、サプライヤーとの連携を深め、豊富なSKUと専門性の高い商品提案を実現しています。

2026年8月期には、店舗とバイヤーをつなぐ「店舗支援室」を新設しました。各店舗に常駐し、仕入担当としてお客様の声やニーズを直接受け止め、バイヤーに情報を届ける他、仕入れに関する店舗の問い合わせを本部にいるバイヤーを介さず、スピーディーに解決していくことで、お客様の利便性を高めることを役割としています。

当社の店舗は、カメラや家電以外にも、コンタクトレンズや生毛布団、お酒などの様々な専門店が集まっていますが、それぞれの専門店で“驚き”と“発見”のある購買体験を提供できるよう、各分野における業界最高水準の仕入部隊を目指しています。

お客様の来店動機を生む、ブランド価値獲得への挑戦

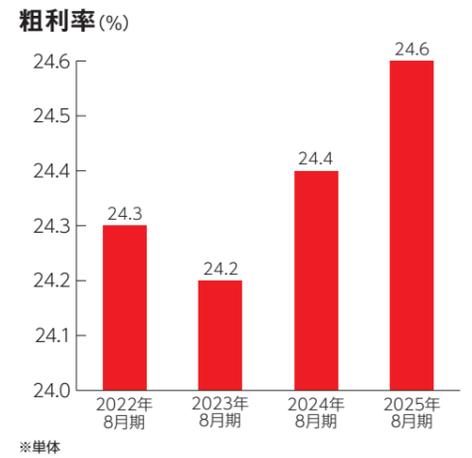
こうした仕入れやサービス開発の取り組みを背景に、当社ではプライベートブランドの強化にも力を入れています。

その目的には、収益性の改善・顧客満足度向上がありますが、これから新たに強化していきたい領域が「来店動機の創出」です。

魅力的なプライベートブランド商品が、既存のお客様の来店回数の増加や、あまり利用されていない顧客層の方が「ビックカメラを見てみよう」となるきっかけになる、そのような状態を目指しています。

そのためには、真摯な情報収集、地道なサプライヤー開拓、徹底した品質管理など、期待を超える「よござ!」を生み出し、期待に応え続けるための実直なもののづくりの継続・強化はもちろんのこと、より顧客視点で、「面白い!」「ワクワクする!」と感じていただけるブランディング・マーケティングの強化も不可欠です。

全社一丸となり、プライベートブランドを“情報発信基地”ビックカメラの顔として育て、お客様の期待を超える商品を世の中に送り出してまいります。



VOICE

天神2号館
店舗支援室
津山 啓子

私が業務を行う中で心がけていることは「販売しやすい環境をつくる」「買い物を楽しんでいただく」ということです。お客様のニーズに応える品揃えや商品手配で“選びやすさ”と“発見”を創出し、お客様に喜んでいただくため、店舗支援を行ってまいります。

主な投下資本

- 人的資本** 専門性と提案力を活かした顧客起点の販売人材
- 設備資本** 高い視認性・アクセス性を備えた、都心好立地に構える店舗

提供価値

お客様起点の信頼とワクワクのビックカメラ店舗

強み

- 都心好立地と高いアクセス性が生む圧倒的な集客力
- 専門性と提案力に基づく高付加価値の顧客体験
- ハンドレッド計画による「人の力」を活かす店舗運営

主な指標

2029年8月期売上高※単体: **5,300** 億円

都心に集う専門性生み出す、進化した顧客体験

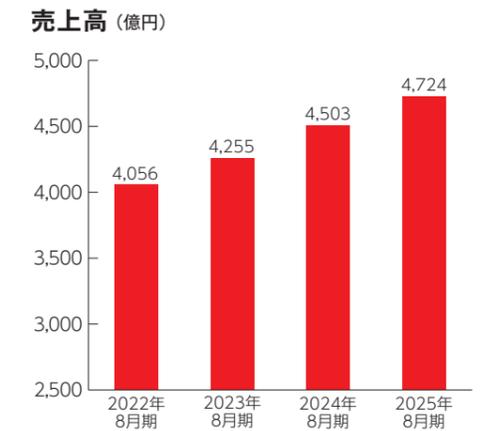
当社の強みは、都心好立地の店舗がもたらす圧倒的な集客力と高い企業認知度にあります。単なる商品陳列ではなく、「こだわりの専門店」が集まる売場づくりを追求し、販売員の専門知識と提案力によって、お客様の期待を超える体験価値を提供しています。

商品を実際に見て、触れ、比較しながら選べる実店舗の価値は大きく、従業員一人ひとりが主体性を発揮して取り組む“お客様喜ばせ業”の実践が、当社の競争優位を支えています。

ハンドレッド計画を通じた人を中心とした
店舗運営の実現

店舗の強みをさらに高めるため、当社はハンドレッド計画を推進し、「店舗の“個人商店化”」を図っています。これは、一人ひとりの販売員が主体性とこだわりを発揮し、商品選定や売場づくりに自ら判断して取り組む仕組みであり、“選びやすい、買いやすい”売場の実現に加え、お客様の“いいなあ、欲しい”という気持ちを引き出す提案力を磨くものです。こうした取り組みを通じて、お客様起点で地域No.1を目指す売場づくりを体系化しています。現場の裁量を高めることで、地域ごとの細やかなニーズに対応し、ライフスタイルに沿った提案が可能となります。

さらに、当社の専門家集団が培ってきた知識と経験を土台に、専門職として体系化されたマイスター制度が、提案品質と売場づくりの再現性を強化しています。季節やトレンドへの迅速な対応、専門性を活かした接客により、人の力を最大限に引き出す店舗運営を実現しています。こうした“人を中心とした店舗”こそが、当社の大きな強みです。



VOICE

池袋カメラ・パソコン館
シニアマイスター (カメラ)
古川 睦

写真を楽しむきっかけをお客様へお届けし、暮らしをより豊かにしていただきたいと考えています。視覚的に分かりやすい売場づくりにこだわり、お客様一人ひとりに合った写真の楽しみ方を見つけていただけるよう努めています。これからも写真の魅力を広げる取り組みを続けてまいります。



バリューチェーン



主な投下資本

- 設備資本** 店舗、ECサイトといった多様な販売チャンネル基盤
- 知的資本** 購買データを活用した高度なマーケティング戦略

提供価値

多様なチャンネルを横断した品揃えと利便性

強み

- 多様なチャンネルを統合した顧客接点の広さ
- データ活用による利便性向上と販売最適化
- 生活インフラを支えるEC運営力

主な指標

2029年8月期単体EC売上高※楽天ビック(卸売)除く: **860** 億円

主な投下資本

- 社会関係資本** 協力会社・メーカー・顧客との信頼関係
- 自然資本** 廃家電回収と再資源化による循環型社会の実現

提供価値

人の力で支え続ける、安心と満足のアフター体験

強み

- 利用開始時の不安を解消する、確実で丁寧な設置品質
- いつでも相談できる、多様な窓口による安心感
- 長く使い続けられる、途切れないサポートとフォロー

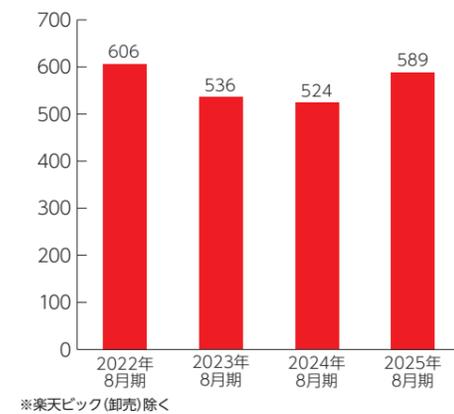
主な指標

2029年8月期NPS※配送・設置・工事部門: **60.0**

EC事業の競争力強化と顧客基盤の拡大

当社EC事業は、送料無料化やサイト刷新により利便性を高め、新規顧客数は前期比54%増、平均購入回数も向上しました。私たちはECを単なる販売チャンネルではなく、お客様一人ひとりの生活に寄り添い、新しい購買体験を創る重要な接点と捉えています。定期購入や商品情報の充実、外部連携によるSKU拡大、自社便の当日配送エリア拡大など、必要な時に必要な形で価値を届ける基盤を強化しています。さらに、地域の生活インフラとして、店舗に足を運びづらい方へのアクセス向上や、配送効率化による環境負荷軽減など、社会的価値の創出にも取り組んでいます。ラストワンマイルまで責任を持ち、安心・安全に商品を届ける体制を磨き続けることで、誰もが快適に買い物を楽しめる購買環境を実現し、選ばれ続けるECへ進化しています。これらの取り組みを通じ、中期経営計画達成に向けた持続的な成長に着実に取り組んでいます。

EC売上高 (億円)



リアルとECの融合による顧客体験価値の最大化

当社はリアル店舗とECの強みを融合し、より便利で快適な購買体験の提供を進めています。店舗では、電子棚札の活用によりEC上のレビューをリアルタイムに確認しながら商品を選べるほか、ECで購入した商品のアフターサービスも店舗で受け付けるなど、チャンネルを跨いだ一貫したサポートを実現しています。また、EC上で店舗在庫を確認し、そのまま取り置きできる仕組みにより、欲しい商品を確実に受け取れる利便性を向上。リアルとECが互いを補完し合う環境を整備することで、お客様の生活動線に自然に寄り添い、多様な購買行動に応える質の高い体験価値を創出しています。今後も両チャネルの相乗効果を高め、選ばれ続ける購買プラットフォームを目指します。

VOICE



EC事業部
武井 聡基

ECは多くの方々の支えによって成り立っています。私が日々意識してきたのは「考え続けること」で、これは尊敬する上司の言葉で今も大切にしています。欠品や余剰在庫はお客様をはじめ関係者に迷惑をかけてしまうため、最適な在庫とお客様の求めるものを考え続けてきました。これからもお客様に喜んでいただけるよう挑戦してまいります。

高い専門性と高品質な配送・設置サービス

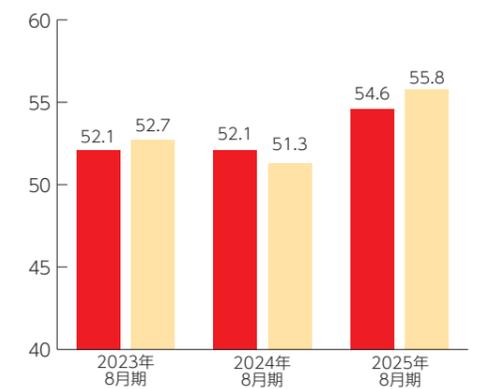
当社グループは配送から設置、初期設定までを一体で提供する仕組みを整備しています。大型家電を中心に、専門知識を持つスタッフが住環境に応じた搬入方法を判断し、安全に配慮した作業を行うことで、設置時の不安や負担を軽減します。さらに、協力会社との連携による柔軟なスケジュール調整や、グループで蓄積した設置ノウハウの活用により、安定したサービス品質を確保しています。こうした取り組みにより、お客様にとっての「確実に届き、すぐに使える」という価値を実現し、安心と満足につながる購買体験を支えています。

安心のアフターサービス

購入後もお客様が安心して製品を使い続けられるよう、店舗内に「買取・サポートカウンター」を設置し、専門知識を持つスタッフが製品の不具合診断から設定や使い方、修理対応まで幅広くサポートしています。一部店舗ではApple正規サービスプロバイダとして、トレーニングを受けた専門スタッフがメーカー基準に基づいた高品質かつ迅速な修理サービスを提供し、信頼性の高い体制を構築しています。

さらに、製品利用後は、パソコンやスマートフォン等の買取にも対応し、データ消去証明書の発行など安心・安全な買取サービスを実施しています。加えて、買取総合サービス「ラクウル」では、「持ち物帳」機能を通じて、購入品の管理や保証状況、将来の買取価格目安を確認でき、利用・修理・買い替えまでを見据えた一貫した顧客体験を提供しています。これらを通じ、製品ライフサイクル全体で継続的な顧客接点を創出し、次回購入時に第一に想起される企業を目指しています。

NPS推移



VOICE



有楽町店
買取・サポートカウンター
貝盛 梨歩

修理やサポート、買取を通じてお客様の「困った」に真摯に向き合い、トラブルを解消し感謝の言葉をいただくときが一番の喜びです。アフターサポートは決して目立つ業務ではありませんが、お客様に安心して当社をご利用いただくために欠かせない役割だと考えています。お客様に寄り添う姿勢を大切にしながら専門性を高め、信頼されるサービスを提供することに誇りを持っています。