

自宅にいても百貨店の接客がオンラインで受けられる  
デジタルサービスで店舗でも安心・安全にお買い物ができる  
お買い物の不安を解消する  
三越伊勢丹のシームレスサービス順次スタート

- 2020年6月9日（火）から順次スタート
- 展開：三越伊勢丹オンラインストアと三越伊勢丹アプリ

All in one

Story

Serendipity



Human Touch

One to One

Smart Shopping

生活様式・働き方・消費行動の変化の真っ只中で、百貨店が今できること。それは、デジタル技術を活用し、お客さまとの新しいコミュニケーション活動を通じて、“店舗・距離にかかわらずオンラインで楽しめるお買い物スタイル”“安心・安全にリアル店舗でお買い物ができる環境”を確立し、お客さまに最高の顧客体験を提供することです。

三越伊勢丹は、最高の顧客体験提供のプラットフォーム（基盤）として三越伊勢丹オンラインサイト・アプリを刷新し、それらを通じて新しい時代のお買い物が楽しめるデジタルサービスを拡充してまいります。

### 百貨店が今できること、お買い物の不安を解消するシームレスなサービスとは

自宅にいても販売員  
(スタイリスト) とつながる  
ワントゥワンサービス



- ・ オンラインチャット相談とzoomによるオンライン接客（伊勢丹新宿店からトライアル）
- ・ 2回目以降のオンラインお買い物で最適なサイズレコメンド（婦人靴・紳士靴） ※最初に、店舗での3D足型計測をいただき、三越伊勢丹デジタルID会員登録とアプリダウンロードが必要となります

オンラインチャット・接客は  
6月トライアルスタート

店舗に行かなくても  
付加価値の高い体験を  
オンラインで



- ・ 三越・伊勢丹のポータルサイトに
- ・ アプリにもEC機能が追加になり、スマートフォンでもお買い物がより便利に
- ・ 約10万型の売れ筋商品がオンラインで一堂に展開

6月9日（火）本格スタート

リアル店舗でのお買い物が  
デジタルで  
より安心・安全に



- ・ 事前接客予約
- ・ 伝票電子化
- ・ 商品動画（2020年度内予定）

6月9日（火）一部スタート

□ 本件に関するお問い合わせ

株式会社三越伊勢丹 MD統括部MD計画広報・PR 足代（あじろ）  
TEL.03-3225-2474 携帯：080-8071-9436





オンライン接客の様子

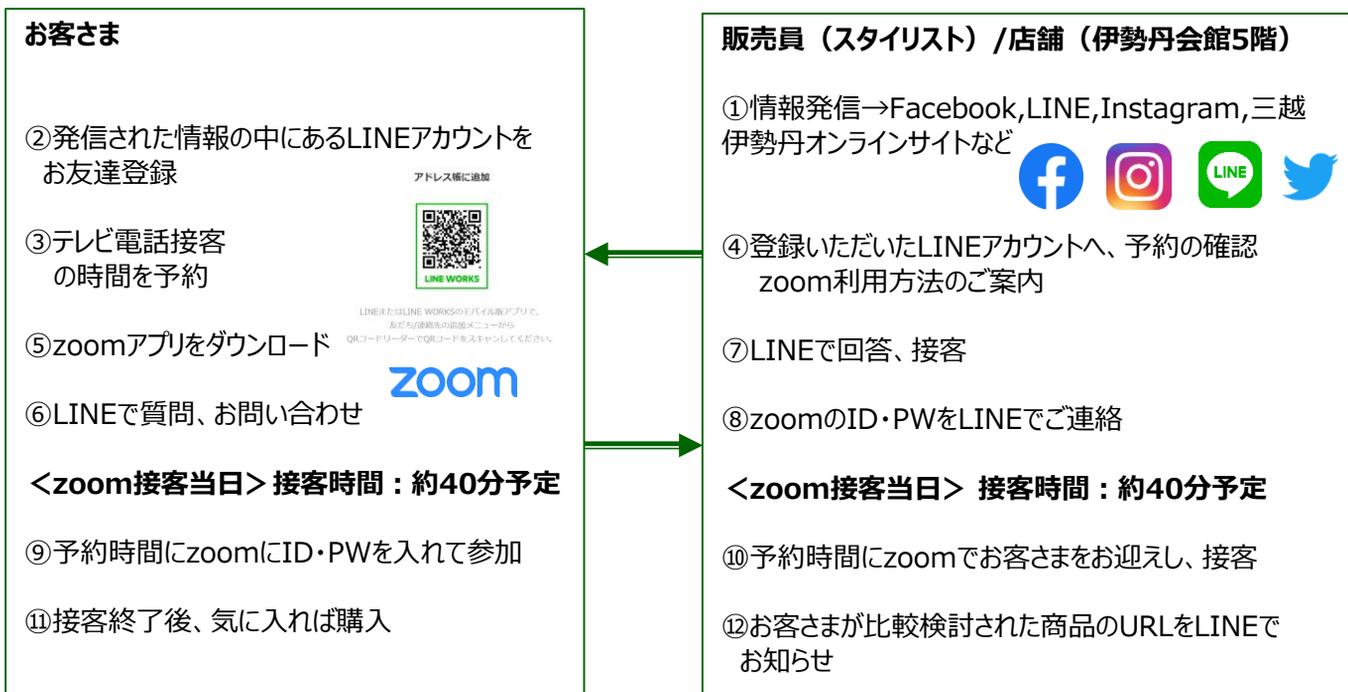


チャットイメージ

■ご自宅でもオンラインチャットで相談・動画接客サービスが受けられる（伊勢丹新宿店ランドセル）

- 来店をせずに気軽にスマートフォンからチャットを活用し、オンラインで商品担当の販売員（スタイリスト）に商品等のご相談が可能となります。お客さまのニーズにいち早くお応えしていくため、今すぐできる形で、LINEWORKS(ラインワークス) とzoom（ズーム）を活用し、オンライン接客をトライアルスタートします。
- 5月27日（水）から、伊勢丹新宿店のベビー子供（ランドセル）でソフトスタート。
- 2020年度中には、三越伊勢丹アプリから、オンラインチャットサービスをご利用いただける予定です。

■ベビー子供（ランドセル）におけるオンラインチャット接客のフローイメージ



■今後のオンラインチャットとオンライン接客の展開について

新しい生活様式の時代に、お客さまのニーズにお応えするため、オンラインによる接客を強化していきます。“おうち de 伊勢丹”をテーマに、今後もベビー子供カテゴリーの中で、お受験（面接の洋服選び他）・ギフト（出産祝他）等のオンライン接客も実施予定です（※1）。また、今夏頃カテゴリーの婦人、紳士、リビングへの拡大を検討しています。

2020年度中には、三越伊勢丹アプリから、オンラインチャットサービスをご利用いただける予定です。

※1：お受験・ギフト等のサービスも、LINEを活用したチャット接客は実施中。テレビ電話を活用した接客サービスは、今後順次開始予定となります。

キーワードは、“いつでも手の中に、三越伊勢丹を”、スマートフォンが百貨店の入り口になります

● **三越伊勢丹オンラインストア** URL : <https://www.mistore.jp/shopping>



PCやタブレットでもスマートフォンと同じ体験ができるように、デザインを統一し、ユーザビリティを向上しました。

三越伊勢丹の人による接客力・目利きを活かした提案力を記事コンテンツとして発信

- ひとつのWEBサイトの中で、三越伊勢丹グループの店舗情報やキュレーション記事・ランキング・ブランド情報・キャンペーン等の情報が関心毎に合わせて閲覧可能になり、三越伊勢丹グループのポータルサイトの存在にリニューアル。
- 新宿店取り扱い商品を中心にブランドページを約1,000掲載、オンラインショッピング掲載商品は、店頭で人気の商品を中心に、約10万型を展開します。
- 来店前にオンラインで少しでも多くの商品を検討できるよう、店舗のみ取り扱い商品の紹介ページ（デジタルカタログ）を提供。食品を中心に拡大中。
- 三越伊勢丹の人による接客力・目利きを活かした提案力を記事コンテンツとして、顧客の関心事に応じた記事を作成・発信します。

● **三越伊勢丹アプリ**



- 新サイトとともに、アプリもデザイン・機能を刷新し、「三越伊勢丹アプリ」としてリニューアル
- ショッピング機能を追加し、5つのメニュー（特集メディア、ショッピング、サービス、クーポン、マイページ）を備え、アプリ限定のクーポン・サービス機能を搭載。



1 特集・メディア



2 ショッピング



3 サービス



4 クーポン



5 マイページ

三越伊勢丹アプリについてはこちら  
URL :

<https://cp.mistore.jp/common/service/miapp/main.html>

AppStore



Googleplay



※画像はイメージです

□ 本件に関するお問い合わせ

株式会社三越伊勢丹 MD統括部MD計画広報・PR 足代(あじろ)

TEL.03-3225-2474 携帯 : 080-8071-9436

