

各位

2021 年 1 月 2 日

株式会社三越伊勢丹ホールディングス

株式会社三越伊勢丹ホールディングス 取締役 代表執行役社長 CEO 杉江俊彦 年頭所感

2020 年は新型コロナウイルスの感染が全世界に広がり、近年経験したことがない重大な危機に直面いたしました。日本国内においても、人々の行動に制限がかかり、私たちの当たり前の日常や暮らしが突如として失われました。そして、多くの企業が事業を大幅に縮小・変更せざるを得ない状況に陥るとともに、訪日外国人の激減、社会不安の拡大により、個人消費も大きな影響を受けました。

三越伊勢丹グループにおいても、政府の緊急事態宣言を受けて、2ヵ月弱にわたり店舗の休業を実施せざるを得なくなるなど、想定を超える大きな影響を受けました。これにより、お客さまをはじめとしたステークホルダーの皆さまには、ご不便やご心配をおかけする大変厳しい1年となりました。

そのような状況下においても私たち三越伊勢丹グループは、IT・店舗・人の力を活用した新時代のプラットフォームとして、新しい価値を創出し持続的な成長と発展を目指して取り組んでまいりました。具体的には、お客さまに店舗へご来店いただいても、オンラインをご利用いただいても、いつでもどこでもシームレスに『最高の顧客体験』をご提供するための基盤の整備として、2020年6月に三越と伊勢丹のECサイトとアプリを統合し、リニューアルいたしました。また、同年11月には伊勢丹新宿本店の一部ショップを対象に、販売員とのチャットやビデオ通話でのコミュニケーションにより、どこからでも店舗の商品をリモートで購入することができる新しいアプリもスタートするなど、コロナ禍の新しい消費行動への対応を着実に進めてきました。一方で、首都圏の百貨店店舗を中心に、展開商品のカテゴリーバランスや店舗運営モデルの見直しにも着手し、リアル店舗ならではの価値ある顧客体験の提供に注力することで、少しずつ目に見える成果が出始めています。

迎えた2021年は、更にスピードを上げて、新しい生活様式やウィズコロナ時代に対応していかなければなりません。三越伊勢丹グループにおいては、将来のあるべき姿を明確に描いた上で、新・3ヶ年計画を策定し、当社ならではのオンラインとオフラインのマッチングプラットフォーム構築を目指し、大きな一歩を踏み出す重要な年となります。

また、当社は2020年6月にコーポレート・ガバナンス体制を充実させるため、指名委員会等設置会社へ移行いたしました。本年はその実効性をさらに高めるべく、業績を向上させることにとどまらず、変化する社会の課題や要請にお応えする取り組みを推進し、ステークホルダーの皆さまの豊かな未来と、持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

逆境の時代が続きますが、むしろ、今こそ変革できるチャンスと捉え、“人と時代をつなぐ”新時代のプラットフォームを目指し、スピード感を持ちながら、着実に歩みを進めてまいります。

【本件に関する報道関係の皆さまのお問い合わせ先】

株式会社三越伊勢丹ホールディングス チーフオフィサー室 広報・IR部

TEL : 03-6730-5003