

## バリューチェーン

## 商品・サービス開発・仕入れ

商品でお客様の信頼を築き、  
商品でお客様の心を躍らせる

## 強み

- ただ商品を並べるのではない、「こだわり」の専門店が集まる店舗
- 仕入れた商品の魅力を最大限に引き出す店舗の販売員
- 使うほどに“良さ”を感じられる、お客様起点によるこだわり抜いたプライベートブランド(PB)

先進性と専門性の品揃えで  
お客様の期待に応え、期待を超える

当社の使命は、品揃えに対するお客様の要望や期待に着実に応えることに加えて、ニーズの変化をキャッチアップしながら、新しい発見や感動をもたらす商品提案だと認識しています。話題の新製品からニッチな商品まで取り揃えるほか、認知度が低くてもお客様にとって利便性の高い商品をピックアップして店頭で分かりやすく伝えるなど、暮らしをより豊かにする一助になりたいと考えています。

信頼とワクワクを体現する  
プライベートブランド(PB)の追求

「ビックの商品いいよね」と感じてもらい、お客様の来店動機となる『ワクワクのブランド』。膨大かつ多様な商品が世の中にあふれかえっている状況で、「これで間違いなし!」と選んでもらえる『信頼のブランド』。当社は常にお客様起点のこだわり抜く姿勢を貫き、『信頼とワクワクの“こだわり”の専門店の集合体』を象徴し、その魅力をお客様に伝達する商品群の確立のため、常に進化していきます。

家電だけに収まらない  
専門店の集合体の実現

ビックカメラの祖業は写真プリントですが、お客様の要望や生活の変化に合わせてカメラやパソコンなどの家電に加えて、コンタクトレンズやうもうふとん、医薬品などの非家電の品揃えも増やしてきました。お客様が求める商品を利用性の高い駅前立地で、高い専門性と納得の価格で提供できるよう、これからもお客様の声に耳を傾けながら、お客様の暮らしに役立てる品揃えを追求していきます。

Voice

店舗の強みを最大限に発揮する  
仕入れのプロフェッショナル集団執行役員  
商品統括部長 矢崎 信雅

利便性の高いネット通販が台頭するご時世においても、特に専門性が問われる分野における商品選びや、商品そのものの安全性、大きさや質感、使い勝手を知る上では、実店舗には多くの役割があると捉えています。このような実店舗の強みを最大限発揮できる仕入れのプロフェッショナルを育成することで、私たちは“お客様喜ばせ業”を体現したいと考えています。

## 集客・販売(店舗)

信頼とワクワク感のある  
ビックカメラらしい店舗の確立

## 強み

- 「分かりやすい、選びやすい、買いやすい売場」「新しい商品と出会える売場」の構築
- 店舗の声を第一に踏まえたDX推進による店舗運用の見直し及び業務改善
- 販売員一人ひとりの主体性による自覚と誇りを持った“お客様喜ばせ業”の実践

## 『地域のお客様にとってNo.1の売場』を

売場づくりで重要なのは、社会の変化やお客様の多様な価値観・ニーズに対応していくことです。従業員一人ひとりが主体性を持ち、『ビック流の売場づくり』を体現し続けることが、『地域のお客様にとってNo.1の売場』になる唯一の方法であると考えています。顕在ニーズに応えることで『信頼』を。潜在ニーズを顕在化させることで『ワクワク感』を。「休日はビックカメラに行こう!」と想起してもらえるよう、進化し続ける売場づくりを推進していきます。



## お客様に向き合うための『時間創出』

DXの推進により店舗運営を見直し、生産性を下げることなく従業員がお客様に向き合うための時間の創出に取り組んでいます。店舗で実際にシステムを活用する従業員の声を最重要項目と捉え、同時に業務改善・業務削減を行うことで、より働きやすい職場の実現を目指します。それにより、時間創出とは別に業務ストレスの減少など、従業員のウェルビーイング向上に繋がるように推進しています。

## お客様の期待を超える接客を目指して

店舗の強みの一つである『接客』を、従業員が自覚と自信を持ってお客様に伝えるためには、商品知識や接客技術を磨き続けることが必要不可欠です。しかし、知識や技術だけでは、“お客様の期待を超える”ことは難しいと考えています。『お客様にどうしたら喜んでいただけるか?』というお客様起点による想像力を従業員一人ひとりが高め“お客様喜ばせ業”を体現しています。

Voice

お客様起点の店舗を  
より強固にするための支援を徹底執行役員  
営業部長 松浦 竜生

店舗の強みは、お客様起点による『売場づくり』と『接客』です。売場づくりでは、お客様にとって『選びやすい、買いやすい、欲しくなる売場』『体験・体感』『情報発信基地』を体現し続けること、接客においては、一人ひとりのお客様に喜んでいただけるよう『感動接客』の実践が重要です。店舗がお客様に集中できるよう徹底した支援を行うことで、強みが一層深化すると考えています。