

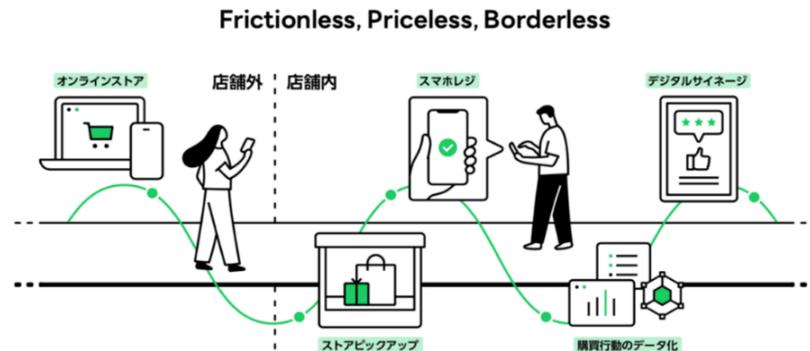
2021年11月4日

株式会社電通デジタル

電通デジタル、LINE と「Microsoft Azure」のパートナー各社による 小売業界の DX 支援を目的とした共同プロジェクトに参画

—小売業のフリクションレス・プライスレス・ボーダーレスな顧客体験の実現を目指す—

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、LINE 株式会社（本社：東京都新宿区 代表取締役社長：出澤 剛 以下、LINE）と、日本マイクロソフト株式会社（以下、日本マイクロソフト）および「Microsoft Azure」のパートナー各社が本日発足させた、小売業界の DX 支援を目的とした共同プロジェクトに参画します。



新型コロナウイルス感染症の拡大により、経済・生活、行政、働き方、医療、教育、防災など、多様な分野においてデジタル化が急務となる一方で、オンライン手続きの不具合やシステムの不整合など、日本のデジタル化への課題が浮き彫りとなっています※1。オフラインでの顧客コミュニケーションが中心であった小売業界においても、緊急事態宣言などを受け、消費者はオフラインの店舗での積極的な消費活動を控えざるを得ない状況にあり、オンラインとオフラインを融合させた顧客コミュニケーションなど、新しい生活様式における小売事業者と消費者の関係性の構築が求められています。

このような背景を受けて、LINE と日本マイクロソフト、および日本マイクロソフトが提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」のパートナー各社は、小売業界のデジタル化を UX とクラウドサービスの両方から支援するための共同プロジェクトを開始します。それぞれの専門サービスを掛け合わせたソリューションの開発によって、小売におけるフリクションレス・プライスレス・ボーダーレスな顧客体験を実現します。

電通デジタルは、パートナーとして参画し、顧客体験設計および業務設計、マーケティングシナリオの作成を担います。リテール DX 領域に対する高い専門性と、これまで小売業のデジタル変革支援に取り組んできた実績を活かし、共同プロジェクトを通し小売業界のデジタル化を推進します。

小売事業者のエンパワメントを目的とした DX 支援のための本プロジェクトでは、下記について取り組んでまいります。

<本プロジェクトの目的>

- 小売の顧客体験におけるフリクションレス・プライスレス・ボーダーレスの実現
 - フリクションレス：サービスの導入・サービスの新規学習のコストや、顧客体験における摩擦の低減
 - プライスレス：高付加価値な顧客体験によって、顧客がお金を意識せず、体験だけに集中できる世界観の実現
 - ボーダーレス：小売単体ではなく、他業種との連携による顧客体験の創出（例：リテール×MaaSによる「Beyond MaaS※2」など）
- LINE の API とマイクロソフトのクラウド サービス提供のサービス群を掛け合わせた小売業界向けソリューションの開発、及び事業者への導入をワンストップで推進
- 小売業界の DX における新たな顧客体験の事例の創出

<本プロジェクトの具体的な活動内容>

- LINE とマイクロソフトのクラウド サービス提供のサービス群を利用した新規ソリューションの企画、開発
本プロジェクトへの参画パートナーを通じた小売向けソリューションの企画及び開発支援を実施する
- パートナープログラムの発足
本プロジェクトへの参画パートナーの募集、参画パートナーのソリューション開発における技術支援、参画パートナー間での共同ソリューションの企画支援を実施する
- クライアント企業への共同提案・企画支援
LINE の API とマイクロソフトのクラウド サービス提供のサービス群を活用した小売向けソリューションの提案、クライアントへのハンズオンを実施する
- マーケティング支援
各種イベントへの参加、各社主催のセミナーなど事例発信を通じたプロモーション支援を行う
- データ分析
本プロジェクトの結果から得られた、各プラットフォームおよびパートナーによる協働でのデータ分析を行う

<共同プロジェクトへの参画企業>

LINE の API を活用した事例の紹介サイト「LINE API Use Case」上のデモでご紹介しているようなシームレスな顧客体験を、電通デジタルを含むパートナー各社が提供するサービスを通して提供します。

本プロジェクト内容を含む LINE を活用した顧客体験事例

LINE API Use Case : デジタル時代の新しい購買体験を LINE で

「LINE API Use Case」サイト URL :

<https://lineapiusecase.com/ja/usecase/smartretail.html>

このたび「LINE API Use Case」上で、小売業界に特化したコンテンツ「デジタル時代の新しい購買体験を LINE で」を公開しました。同コンテンツでは、会員証の提示やオンデマンドバスによる店舗への移動、スマホレジによる購買手続きなど、小売におけるピンポイントなデジタル化ではない、オフラインとオンラインが融合した OMO (Online Merges with Offline)、横断的なカスタマージャーニーをデモで紹介しています。今後も、新しい生活様式において小売業界のスタンダードとなりうる「デジタル時代の新しい購買体験」の事例をサイト上でご紹介いたします。

「LINE API Use Case」サイトのデモ画面 (LINEアプリ側)



会員証

店舗チェックイン時

スマホレジ

ECでの買い物

「LINE API Use Case」サイトのデモ画面 (PC側)



小売店の商品の棚前での購買体験



映画鑑賞前後での購買体験 (他事業者と連動)

LINEアプリと連動するオフライン施設側をデモで表現

電通デジタルは本プロジェクトを通し、今後も LINE や日本マイクロソフト、各パートナー企業との連携を通じ、小売業における DX 支援を推進することで生活者に寄り添った顧客体験の実現に貢献してまいります。

※1：デジタル改革関係閣僚会議 デジタル化の現状・課題

https://www.mext.go.jp/kaigisiryoo/content/20200925-mxt_kanseisk01-000010108_4.pdf

※2：株式会社 日経 BP 出版 「Beyond MaaS」より

※Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大級のデジタルマーケティング会社として、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となる IT プラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援する DX コンサルティングなどのサービスを提供。国内外のプラットフォーム各社との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

竜野・北川 TEL : 03-6217-6036

Email : press@dentsudigital.co.jp

【事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル CX/UX デザイン事業部

前田・岡本 Email : cud@group.dentsu.co.jp