
ビジネスサービス事業部門

アパレル業界のオムニチャネル化を支える
ECトータルアウトソーシングサービス

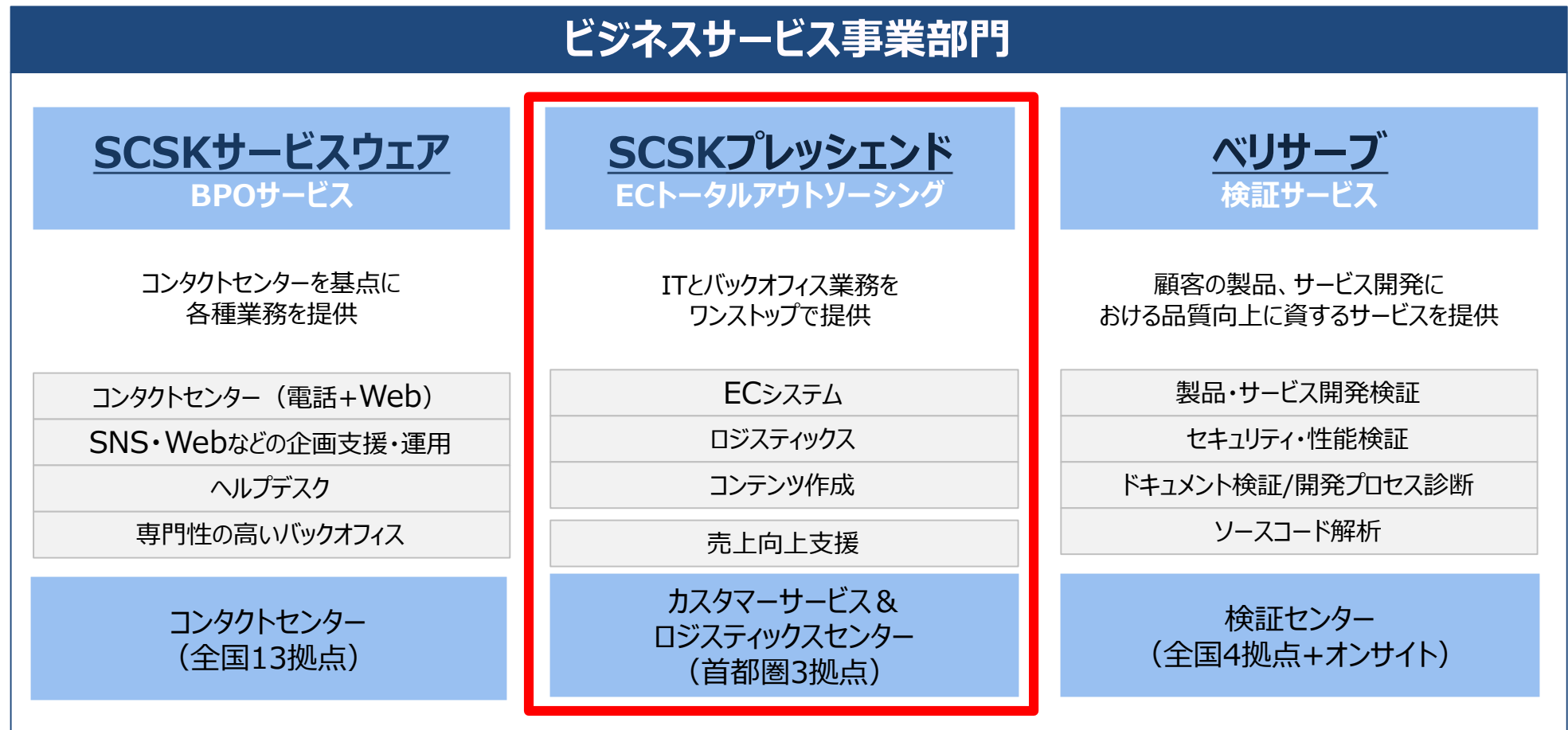
事業推進グループ
グループ長 有澤 寛



夢ある未来を、共に創る。

2017年6月7日

ビジネスサービス事業部門では3つの事業会社を中心に、**人による業務とITを組み合わせたソリューション**によりお客様が想定される以上のサービス品質や効率化を実現する「**サービス提供型ビジネス**」を展開しています。



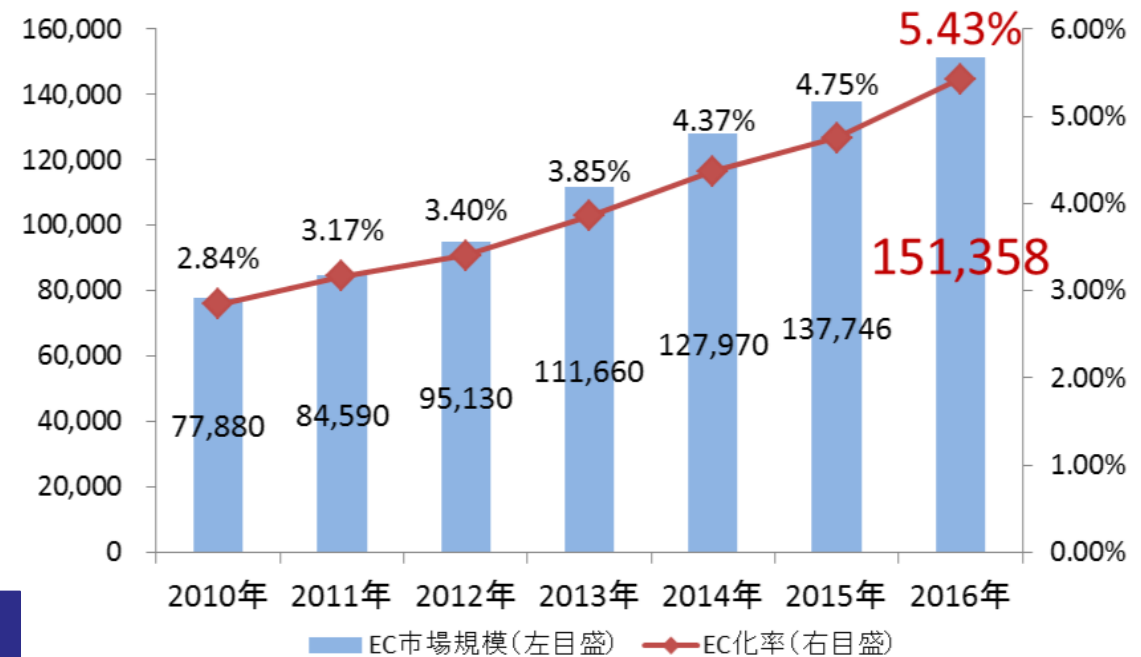
市場環境

- 国内Eコマース市場：
'16年:15兆円⇒'18年:20兆円 (NRI予想)
- アパレル業界の国内Eコマース市場：
拡大継続中。平均EC化率は4～5%だが、
EC成功企業では既に11%に達している。
'13年:1,4兆円⇒'20年:2.6兆円

事業目標と基本戦略

- (1) 事業目標
 - ・アパレル業界のEコマース構築・運営におけるトップソリューションパートナー
- (2) 基本戦略
 - ・アパレルEコマース急成長の波を捉えて、当社の提供するソリューションサービスにより、顧客のEC売上拡大を支援（EC化率の拡大＆オムニチャネル推進）
 - ・国内主要アパレル企業との取引拡大に注力

BtoC-EC の市場規模および EC 化率の経年推移



※出典：経済産業省「電子商取引に関する市場調査」

会社概要

会 社 名	SCSKプレッシュエンド 株式会社
設 立	2005年10月20日
資 本 金	1億円
株主および株主比率	SCSK株式会社 82.6% 株式会社ファッション・コ・ラボ 17.4%
本 社 所 在 地	東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア12階
事 業 内 容	eコマースシステムの提供 フルフィルメントサービスの提供

拠点・事業所



豊洲オフィス
東京都江東区豊洲3-2-24
豊洲フォレシア12階

CLC千葉
千葉県習志野市茜浜3-6-3
2014年8月開設
キャパシティ：3,000坪

CLC東京
東京都江東区北砂3-3-5
2007年8月開設
キャパシティ：3,000坪

CLC横浜
神奈川県横浜市鶴見区大黒町9-18
2010年12月開設
キャパシティ：4,000坪

カスタマーサポートセンター
SCSKサービスウェア
横浜事業所
神奈川県神奈川区金港町

アパレルEコマースのワンストップソリューションカンパニー

EC システム



- ・アパレルECに強み
- ・在庫や会員連携をはじめとした、オムニチャネル施策実績も豊富



ECバックオフィス業務



- ・東京都江東区、横浜市鶴見区、千葉県習志野市に総坪数10,000坪の倉庫スペース
- ・カスタマーサポートや商品撮影、原稿作成、採寸等の業務アウトソーシングを提供

**One
Stop
Solution**

- ・システムプラットフォームご提供から、物流、「ささげ」、カスタマーセンターといった運用まで、EC運営に必要なソリューションをワンストップでご提供します。
- ・お客様は「売りたい商品」をご準備いただければ、立ち上げから運用ご支援まで1つの窓口で対応できます。
- ・ECスタートアップから次のステップへの飛躍まで、ステージ別にECソリューションサービスをテイラーメイドします。

アパレルEコマースに必要なシステムとバックオフィス業務をトータルにご提供



※コンテンツ制作 = 採寸、撮影、原稿作成業務

Hybrid EC
Outsourcing
Service

当社は大手アパレル通販で培った経験と蓄積したノウハウをベースに高品質で安全なバックオフィス業務を提供します。またSCSKグループ企業である当社はIT面の強みも特徴のひとつです。当社の業務とシステムの複合的なアウトソーシングをご利用いただくことにより、EC事業者様は安心して商品企画、プロモーション企画、顧客開拓等のサイト運営に人的なリソースを集中することができます。

1. アパレル業界のニーズを満たすECシステム

2. アパレル業界向けのきめ細かいバックオフィス業務

3. アパレル業界における豊富なサポート実績

1 アパレル業界のニーズを満たすECシステム

ECシステムの概要

EC店舗構築	運用管理	顧客管理・CRM	集客・マーケティング	オムニチャネル
■ SAAS Platform 自動アップデート機能 ■ クラウドリソース コントローラ ■ EFO : EFO CUBE* ■ レコメンド機能 アイジェント・レコメンダ* ■ サイト内検索機能 SLIラーニングサーチ* ■ セキュリティ強化 Trend Micro Deep Security* ■ カード不正利用検知 ReDShield*	■ ナビゲーションU I ■ タイムマシン シミュレータ ■ 簡易A/Bテスト機能 付CMS ■ 商品管理 ■ 受注管理 ■ 決済管理 ■ メール配信機能 ■ 管理者設定	■ 会員登録前管理 ■ メール会員管理 ■ 本会員管理 ■ 会員ランク設定機能 ■ メールマガジン機能 ■ ポイントプログラム機能 ■ シークレット販売機能 ■ リアルタイム接客機能 KARTE* ■ 簡易MA R∞*	■ モール連携 ■ Amazonペイメント ■ 後払い機能 ■ クーポン発行機能 ■ シリアルクーポン発行 ■ ポイントコントロール キャンペーン ■ 会員自動適用 キャンペーン ■ 複数キャンペーン並行 実施機能	■ 店舗在庫表示 ■ 店頭商品受取 ■ 商品試着予約 ■ スタッフコーディネート スナップライン+PVS*

(*3rd-Party)

2 アパレル業界向けのきめ細かいバックオフィス業務

バックオフィス業務の概要

商品管理・全体管理業務



- ・マスター登録、商品コード振替
- ・伝票関連処理
- ・月次処理
- ・システム関連処理
- ・CS関連指示/連携業務
- ・倉庫への指示/連携業務
- ・商品/サービス個別対応
- ・入金/返金管理
(クレジット/代引)

ロジスティクス業務



- ・入庫
- ・出庫
- ・梱包（ギフト対応可）
- ・返品
- ・棚卸/在庫管理
- ・配送
- ・その他イレギュラー対応

カスタマーサポート業務



- ・商品購入前問合せ対応
- ・受注対応（代行注文登録）
- ・受注後問合せ対応
(注文内容確認、納期確認、
返品依頼等)
- ・バックオフィス業務
(返品/交換/返金対応)
- ・アウトバウンドコール対応

コンテンツ制作・管理業務



- ・入出庫管理
- ・撮影
- ・採寸
- ・原稿
- ・画像加工
- ・サイト掲載作業
- ・動画制作

EC Fulfillment Service

ECフルフィルメントサービスは商品の受注から決済、ピッキング、配送までのことを指す場合が多いのですが、当社はこれらにカスタマーサポート業務や在庫管理、さらに新商品が入荷しウェブサイトアップするまでの撮影、採寸、原稿作成までもを一貫して実施することができます。

ロジスティクス業務の特徴

1

倉庫363日稼働で高いサービスレベルのEC事業運営が可能

- ・配送キャリアの集荷のない大みそかと元旦を除いて物流倉庫は363日稼働、高いサービスレベルのEC事業運営でお客様の満足度もUP！
- ・当日出荷/翌日出荷の対応

2

事業者様の業務負荷を軽減する高いサービス品質

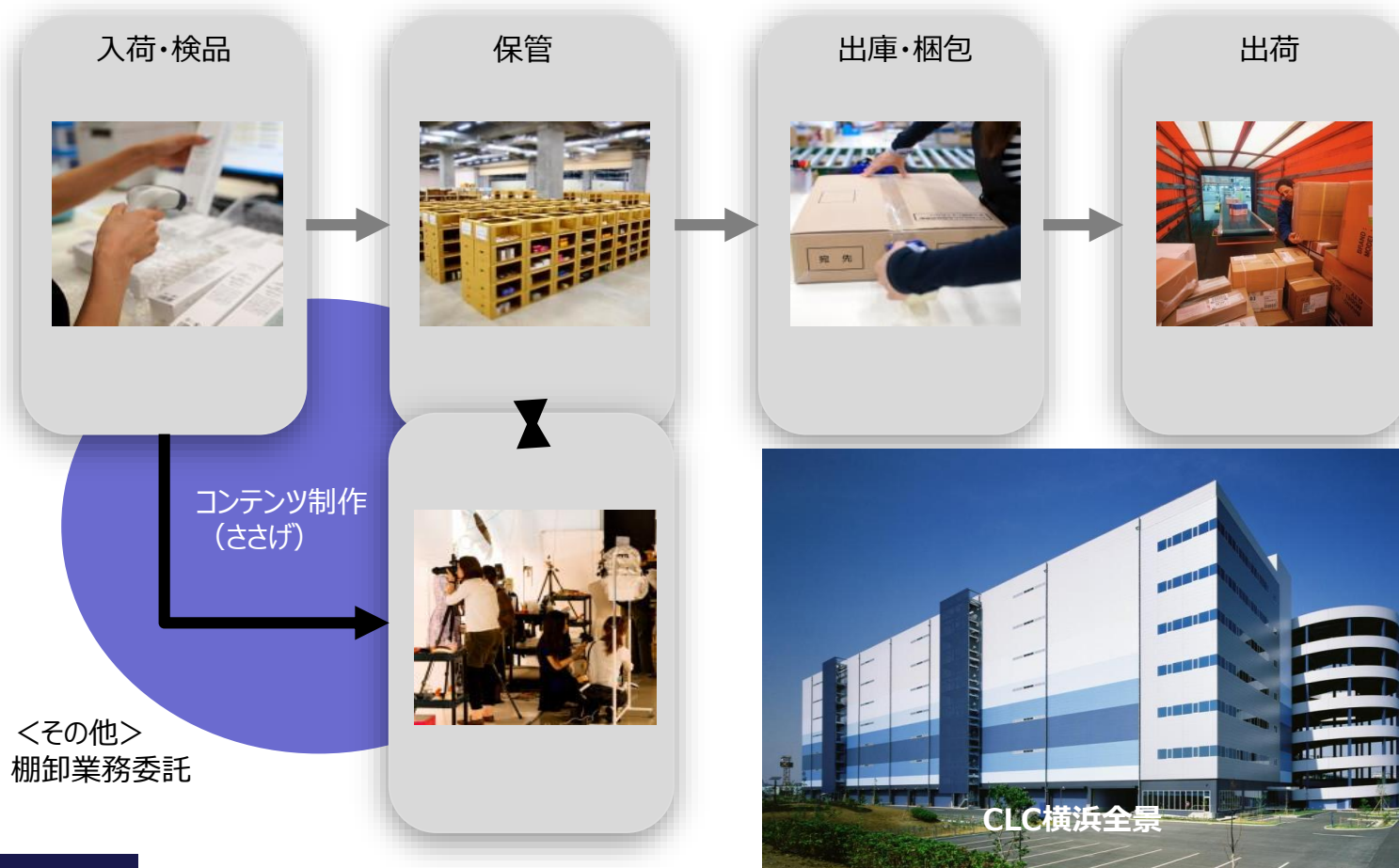
- ・倉庫併設のスタジオとの連携で高品質なコンテンツ制作もワンストップ対応
- ・熟練したスタッフによる正確で丁寧な商品取扱い、適切なギフト対応

3

最新鋭の大型倉庫で安全・安心・低コストのEC事業運営

- ・災害（震災等）に強い免震構造のファシリティで安全・安心のロジスティクス
- ・倉庫全体の出荷ボリュームによる配送大口契約による低コストの配送料

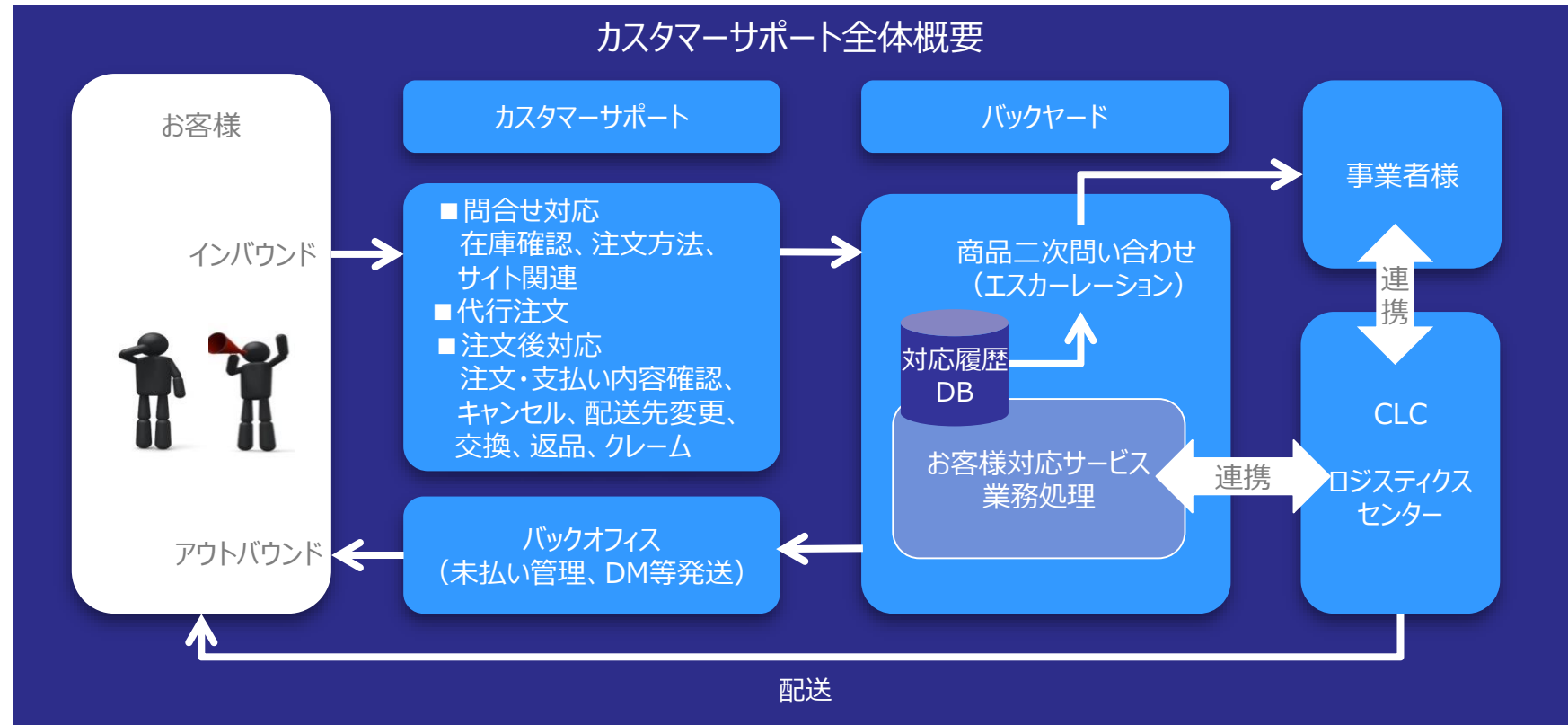
カスタマーサポート&ロジスティクスセンター（CLC）の業務フロー



**Customer
support
& Logistics
Center**

- ・物流サービスは効率化された標準フローに基づいて実施しており、高品質なサービスを提供します。
- ・ギフトラッピングや商品の流通加工（セット組等）については貴社のご要望に応じたきめ細やかや対応が可能です。

カスタマーサポート業務の概要



Customer Satisfaction

- ・サービスチャネル：e-mail、電話
- ・サービス時間：365日
- ・サービス特長：他サービスと合わせて提供することにより、在庫商品の確認や返品商品の確認、出荷コントロール（トラブル時の緊急出荷等）、その他、物流を含めた各種対応がサービスとしてシームレスに提供可能です。

コンテンツ制作サービス「ささげ」※

※「ささげ」: 採寸～撮影～原稿

1

高品質・高回転のコンテンツ制作でサイト掲載までのリードタイムを短縮、販売機会ロスを削減！

・年間3万型以上の「ささげ」実績、国内最大級のEC向け「ささげ」スタジオの完備
(常時30ブース、繁忙期40ブース以上)

2

フルフィルメントとの一括業務委託で事業者様の業務負担を大幅に軽減！

・フルフィルメントと「ささげ」のワンストップサービスにより、従来は事業者様が行っていた管理工数や窓口調整業務の工数が大幅に削減できます。

3

ブランドや商品イメージを大切にしたい適切な品質で、売上に貢献するコンテンツを制作！

・事業者様個別にコンテンツ制作に関する運用基準やレギュレーションを取り決め、売上に貢献する画像、テキストを制作します。

3. アパレル・雑貨業界における豊富なサポート実績

—ONWARD—
CROSSET

美味しい!をコーディネート
—ONWARD—
MARCHÉ

COMPTOIR DES
COTONNIERS

 **RENOWN**
INCORPORATED

Aprica

ITOKIN
Online Store

ORIHICA


P—L—S—T
online store

t h e o r y

LS
LAZY SUSAN
Online Shopping



fashionwalker.com