

2025 年 5 月 27 日
アークランズ株式会社
SCSK株式会社

アークランズとSCSKが協働し、 顧客起点のビジネス強化に向け、EC システム基盤を再構築 ～店舗と EC を連動させたオムニチャネル施策推進に向けた取り組みを強化～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)はホームセンター「ムサシ」、「ビバホーム」を運営するアークランズ株式会社(本社:新潟県三条市、代表取締役社長:佐藤 好文、以下 アークランズ)と協働し、EC サイト「ビバホーム公式オンラインショップ」のシステム基盤を再構築しました。本取り組みはアークランズの顧客起点のビジネス強化に向けた第一歩であり、今後も顧客体験のさらなる向上に向けて、両社で協働して取り組んでまいります。

1. 背景・目的

近年のホームセンター業界はオーバーストア状態※¹により市場規模が横ばいで推移しており、新規出店による売上拡大戦略が見直され、OMO※²/オムニチャネル施策の推進を通じた顧客接点強化の取り組みや、M&A による業界再編が行われています。こうした中、吸収合併を経てアークランズ※³が誕生しましたが、合併前に各社で運営していた Web サイトや EC サイトなどの IT 資産や会員情報を統合できておらず、合併によるシナジー効果を十分に発揮できていませんでした。そこでアークランズは、お客様一人ひとりの顧客体験を最適化するため、CX サービス「altcircle」を通じた EC 事業者の CX 向上・OMO 対応への豊富な実績と大規模 EC プロジェクトの推進体制を持ち、システム導入に留まらず今後のビジネス変革・ビジネス拡大に向けた伴走支援が可能なSCSKをパートナーとして選定し、今回の協働にいたしました。

- ※¹ 人口減少などを背景に、商圏の需要に対する商業施設の供給が過剰となり、売り場面積あたりの売り上げが低下している状況
- ※² Online Merges with Offline。顧客の目線でオンラインとオフライン(実店舗)の顧客体験を融合させるマーケティング手法
- ※³ 2022 年 9 月にアークランドサカモト株式会社が株式会社ビバホームを吸収合併し、アークランズに商号変更

2. SCSKとの協働による主な取り組み

OMO/オムニチャネル施策とデジタルマーケティング推進に向けた基盤整備

今回の EC 基盤再構築により、「EC サイトでの取扱い状況の表示」「EC サイトで注文した商品の店舗受け取りサービス」など、店舗と EC を連動させた OMO/オムニチャネル施策を推進していくための基盤が整いました。また、SCSKのデジタルマーケティング伴走サービスを活用し、顧客データを基点としたデジタルマーケティングを推進する体制作りも進めております。今後、店舗と EC を連動させたさまざまなサービスを順次リリースしていきます。

サイト統合による業務効率化とお買い物導線の改善を実現

以前は商品検索サイトと EC サイトが独立して存在し、商品マスタの機能も分散していたため、メンテナンス工数の増加や精度の低下が課題となっていました。今回の EC 基盤再構築では、この 2 つのサイトを新 EC サイト「ビバホーム公式オンラインショップ」に統合することで、集客効率とメンテナンス性の双方の向上を実現しま

した。これにより、商品検索から購入までの導線がスムーズになりました。

管理機能の刷新による業務効率化と商品ラインナップの強化を実現

従来のシステムは商品登録や受注処理、在庫情報の更新時などに複数のシステムを操作する必要があり、オペレーションが複雑になっていました。今回の EC 基盤再構築では、各種管理機能を刷新し、さらに一部の機能をサプライヤーに提供することで商品情報登録や在庫情報登録などのバックオフィス業務の効率化を実現しました。これにより、これまで以上に豊富なラインナップの商品を EC でお買い物いただけるようになりました。

在庫情報の一元管理により、売り逃しを防止する EC を実現

これまでではそれぞれで管理していた自社 EC・外部モール(楽天、Yahoo、Amazon)の在庫情報を一元管理することで、過受注および売り逃しを防止できるようになりました。EC での欠品リスクが低下し、お客様には常に最新の在庫状況のもとで安心してお買い物いただけるようになりました。

3.導入ソリューション・システム構成

今回の EC システム基盤再構築では、SCSKが提供する以下のソリューションを導入いたしました。

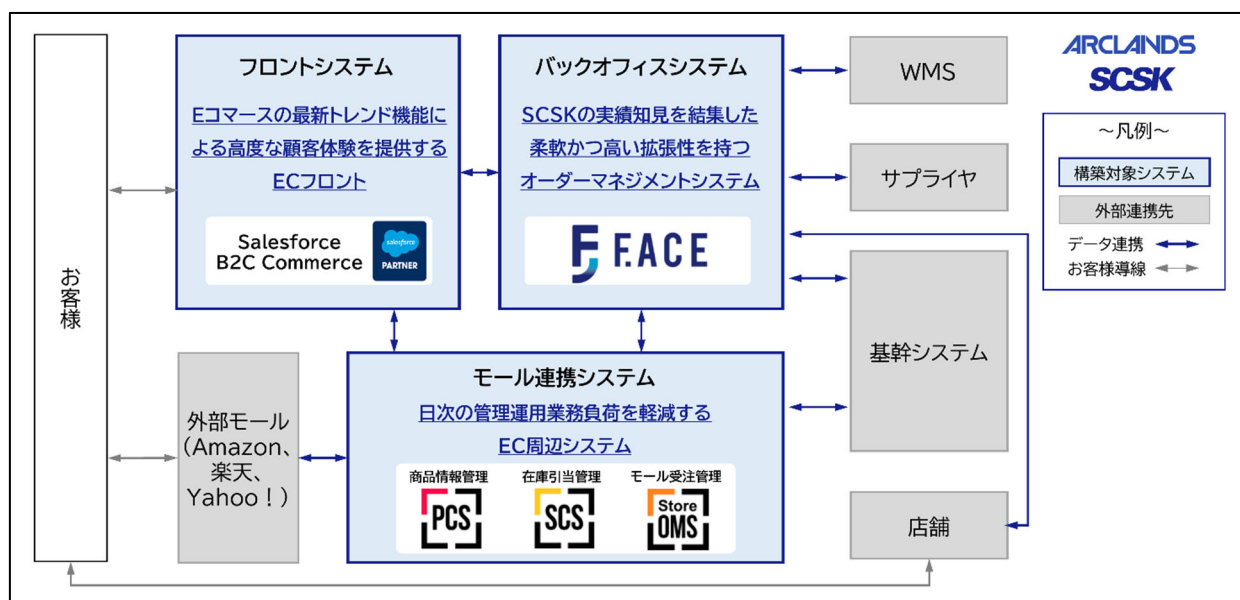


図:新 EC サイト「ビバホーム公式オンラインショップ」システム構成図

【EC フロントシステム】Salesforce B2C Commerce

ヘッドレス API を活用した今後の拡張性や AI を活用したパーソナライズレコメンド、グローバルでの豊富な実績により作られたベストプラクティステンプレートなど、最新トレンド/テクノロジーによる顧客体験向上を実現できる Salesforce B2C Commerce を採用しました。

【EC バックオフィスシステム】F.ACE

OMO/オムニチャネル施策推進に欠かせないさまざまな機能が標準搭載されている点およびSCSKグループの自社開発ソリューションのため柔軟なカスタマイズに対応可能なことから F.ACE を採用しました。

【モール連携システム】PCS、SCS、StoreOMS

店舗、自社 EC、楽天、Yahoo、Amazon の各チャネルの商品情報、在庫情報を一元管理し、リアルタイムで引当て可能な仕組みが作れる点およびSCSKグループの自社開発ソリューションのため柔軟なカスタマイズに対

応可能なことから PCS、SCS、StoreOMS を採用しました。

4. 今後の展望

今回の EC システム基盤再構築は、顧客を基点としたビジネスへの変革に向けたプロジェクトの第一ステップであり、アー克兰ズでは今後、会員基盤やスマホアプリの刷新などを進め、お客様が「分かりやすく便利」と感じて頂けるよう、引き続き OMO/オムニチャネル施策の推進に協働で取り組んでいきます。

アー克兰ズ株式会社について

アー克兰ズ株式会社は「くらし、満たす。こころ、満たす。」をスローガンに業界をリードする生活価値提供グループを目指し、ホームセンターの「ホームセンタームサシ」、「ビバホーム」、とんかつ専門店「かつや」、からあげ定食専門店「からやま」等の「住」と「食」に関わる事業を展開します。独自の進化と変化を続ける事で専門性を極め、お客様の「もっとくらしを豊かにしたい」というおもしろいにお応えします。

<https://www.arclands.co.jp/ja/index.html>

SCSK株式会社について

SCSK株式会社は、コンサルティングから、システム開発、検証サービス、IT インフラ構築、IT マネジメント、IT ハード・ソフト販売、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)まで、ビジネスに必要なすべての IT サービスをフルラインアップで提供しています。また、IT を軸としたお客様や社会との共創による、さまざまな業種・業界や社会の課題解決にむけた新たな挑戦に取り組んでいます。

<https://www.scsk.jp/>

altcircle について

altcircle は、お客様と EC 事業の未来を描き、共に走る CX サービスです。お客様のビジネス成長に向け、「仕組み」と「仕掛け」の両輪で伴走支援します。

<https://www.altcircle.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

CX 事業本部 営業部 altcircle 担当

E-mail: cx-info@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

アー克兰ズ株式会社

IR 広報室 関

TEL:048-610-0641

E-mail: pr_info@arclands.co.jp

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1150

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。