

オンライン起点の新たな顧客体験 ～デジタル・データ・ダイレクト 3D 時代の買い物体験とは～

株式会社オンワードデジタルラボ 代表取締役社長 山下 哲 氏

<プロフィール>



2006年に株式会社オンワード樫山に新卒入社。販売、営業を経て、2012年にEC部門へ異動。セールス、サイト全体運営、ECロジスティクスを担当する傍ら、全社在庫の一元化や、ECシステムリプレイスなどのプロジェクトに参画。

2020年にオンワードグループ全体のデジタル事業をサポートする新会社(株式会社オンワードデジタルラボ)に出向後、カスタマーサクセスに向けた会員基盤運用やシステム運用、デジタルマーケティング全般を統括。

2023年より株式会社オンワードデジタルラボ代表取締役社長に就任し、株式会社オンワード樫山 EC 戦略グループ長を兼務。

<講演概要>

従来の店舗中心ビジネスから EC 販売、デジタルコミュニケーションが当たり前となったファッション消費行動は、コロナ禍を経てデジタルトランスフォーメーションが進み、デジタル、データ、ダイレクトの活用なくては買い物体験を向上することが難しくなっている。

こうした背景の中、総合アパレル企業「オンワード」が進めるデジタル活用による顧客体験、データ利用による顧客理解、ダイレクトコミュニケーションによって提案するお買い物体験はどういうものかをお話します。