

## 三井ショッピングパーク公式通販サイト「Mitsui Shopping Park &mall(アンドモール)」 ライフスタイルを幅広く扱うECサイトに進化し、会員数300万人突破 リアル施設のオムニチャネル化・ICTの活用施策も加速

三井不動産株式会社(所在:東京都中央区、代表取締役社長:菰田正信)および三井不動産商業マネジメント株式会社(所在:東京都中央区、代表取締役:大林修)が運営する三井ショッピングパークの公式通販サイト「Mitsui Shopping Park &mall(アンドモール)」(以下、「&mall」)は、2017年11月のオープン以降拡充を続け、今般、会員数が300万人を突破いたしました。

「&mall」は、当初ファッション商品を核として約200ショップからスタートしましたが、現在は約350までショップ数が拡大しており、取扱いカテゴリも三井ショッピングパークのららぽーとをはじめとしたリアル施設と同様に、ファッションに限らずコスメ、インテリア、生活雑貨、ベビー・キッズ商品等、ライフスタイル全般を取り扱うECサイトとして進化しているほか、ICT活用による周辺機能も拡充されております。

また、「&mall」は、出店者に新たな販売機会の創出を目指す「リアル施設共生型ECサイト」としての特長を持つサービスでもあります。サービス開始当初から、リアル店舗における欠品対策やECサイトからリアル店舗への送客支援、店舗在庫のEC販売および店舗スタッフの情報発信によるリアル店舗活性化支援等、リアル施設との相互連携にも力を入れてまいりました。

リアル施設においても、ICT活用を加速し、「&mall」と連動したオムニチャネル化やコロナ禍においてもお客さまに安心してお買い物を楽しんでいただける環境づくりを推進しております。

三井不動産グループでは、今後もリアル施設と「&mall」を軸として、様々なICT技術を活用し、お客さまのお買い物のかたちや選択肢の拡大に尽力してまいります。



### 本リリースのポイント

- ・ 「&mall」の会員数が300万人を突破
- ・ 「&mall」の取扱い商品・カテゴリのラインナップが拡充され、ライフスタイル全般を取り扱うECサイトに
- ・ ICT活用により、「&mall」およびリアル施設のオムニチャネル化や利便性・快適性の向上をさらに促進

#### ■「&mall」におけるICT活用

- ① ライブコマースの活用
- ② ショールーミングイベントの実施
- ③ リアル施設における「&mall」サービス拠点「&mall DESK」の設置
- ④ チャットボット活用によるお客さま対応
- ⑤ RFIDによる店舗在庫商品の「&mall」でのオムニチャネル販売

#### ■リアル施設におけるICT活用

- ① 三井ショッピングパークアプリ「スマホde注文」機能によるフードコートモバイルオーダー
- ② QRコード決済の拡充



## 「&mall」会員数 300 万人突破、ライフスタイル全般を提案する EC サイトへ

「&mall」は、当初ファッション商品を核としてスタートしましたが、三井ショッピングパークのリアル施設と同様に、ファッションのみならず、インテリア、生活雑貨、コスメ、スポーツ、キッズ・ベビー用品等、取り扱い商材の幅を広げ、ライフスタイル全般を取り扱うワンストップ性の高いECサイトへ進化しております。今後もお客さまのニーズにお応えし、幅広いお買い物体験を提供してまいります。

### ライフスタイル全般を取り扱うECサイトへ

取り扱い  
カテゴリ  
拡大中

ファッション ファッション雑貨	コスメ	スポーツ アウトドア	キッズ ベビー	インテリア 生活雑貨	サービス その他
グローバルワーク	CLINIQUE	Victoria L-Breath	アカチャンホンポ	ロフト	
FREAK'S STORE	FANCL	Super Sports XEBIO	F.O. Online Store	Afternoon Tea LIVING	
ジャーナルスタンダードレリューム	SKINFOOD	ムラサキスポーツ	KATOJI	デコホーム	うさちゃんクリーニング
STYLEMIXER	THANN	Victoria Golf	DADWAY	212 KITCHEN STORE	ポニークリーニング
GAP	ニールズヤードレメディース	snowpeak	MIKIHOUSE MUM&BABY	誠品生活日本橋	
WEGO	マリークアント	好日山荘	ポーネランド	GEORGE'S	
				島村楽器	
				TODAY'S SPECIAL	

※2020年度出店ショップを中心に構成

幅広い商品カテゴリ

■ サイトローンチ後強化されたカテゴリ

## 「&mall」における ICT 活用

お客さまにより快適で便利なお買い物体験をご提供すべく、「&mall」ではICT技術を活用し周辺機能を拡充しております。

三井ショッピングパーク

# &mall

アンドモール



### ライブコマース

ショップ店員等がおすす  
め商品についてライブ  
動画配信を行い、  
&mallでも購入可能。



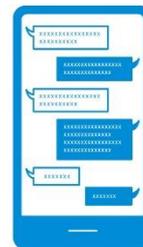
### ショールーミング

リアル施設で実物を見  
て、&mallで購入できる  
手ぶらショッピング。



### &mall DESK

リアル施設で、&mallで  
注文した商品の受け取  
り、試着、交換、返品が  
行える。



### チャットボット

AIがお客さまからの一般  
的なご質問にお答え。  
メール・電話いただくお  
手間を省く。



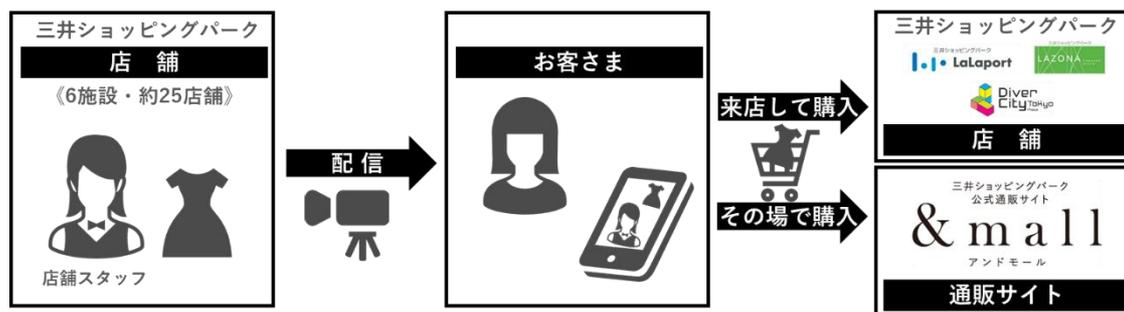
### RFID

施設内にある商品の  
RFIDタグを読み取り、  
&mallでも販売できる  
在庫として連携。

## ① 「ライブコマース」の活用

家にいながらお客さまと店舗スタッフの相互コミュニケーションが可能となる“新しい買い物のカタチ”として、三井ショッピングパーク初となる「ライブコマース」を2020年12月14日より計6施設・約25店舗にて配信開始します。「ライブコマース」動画内で“欲しい”と思った商品は、ライブ動画内のリンクから「&mall」にアクセスすることで簡単にご購入いただけます。購入場所をお客さまのニーズにあわせて自由に選べるようにすることで、リアル施設とオンラインショッピングの垣根をなくし、より豊かなショッピング体験をお客さまに提供してまいります。

今後「ライブコマース」を通じて、店舗スタッフとお客さまのつながりを強固にし、三井ショッピングパークの魅力向上を図るとともに、新たな販売チャネルとして確立することも視野に、導入施設の拡大を検討してまいります。



<ライブコマース配信サイト:<https://mitsui-shopping-park.com/lalaport/special/shop-movie-live/>>

## ② ショールーミングイベントの実施

「&mall」を活用したリアル施設のオムニチャネル化の一環として、実際に商品を見てからECでお買い物をしたいというお客さまのために、各施設でショールーミングのイベントを実施しております。「&mall」ローンチ以降、約30回のショールーミングイベントを開催してまいりました。

ショールーミングイベントでは、「&mall」で販売している通常商品に加え、WEB限定品や先行予約品の展示を行い、その場で実際に商品を試着したり、商品を手にとってQRコードを読み取ることによって「&mall」上で購入できたりといった、リアル施設を活用した新しいオンラインショッピングの在り方をご提案しています。

### 2020年度に実施したショールーミングイベント実施例

#### ■「HUNTER」ショールーミングイベント（ららぽーと横浜、2020年5月）

#### ■「&mall THE STORE」イベント

（RAYARD MIYASHITA PARK 「&BASE」内、2020年7月～10月）

「&mall」に出店する複数のショップから「Our New Life Style」をテーマに、季節に合わせてセレクトした商品をショールーミング

#### ■「インフルエンサーコラボ」イベント

（RAYARD MIYASHITA PARK 「&BASE」内、2020年10月～11月）

インスタグラムで数十万人のフォロワーを抱え、独自ブランドを手掛けるインフルエンサーとコラボしたショールーミング



「&mall THE STORE」イベント

### ③ リアル施設における「&mall」サービス拠点 「&mall DESK」の設置

「&mall」は、全国の三井ショッピングパークのリアル施設で購入商品の受け取りができるサービス拠点「&mall DESK(アンドモールデスク)」を展開しております(現在計19拠点)。

#### 「&mall DESK」の基本的な機能

- &mall 購入商品の受け取り(※送料無料)
- &mall 購入商品のフィッティングルームでの試着
- &mall 購入商品の試着後の返品(※返品無料)

その場で試着できること等が評価され「&mall DESK」での受け取り比率も増加しており、「リアル施設共生型ECサイト」ならではの長を活かしたサービスとなっております。

また、「&mall DESK」で購入商品を受け取る際には、お客さまのご希望に応じて段ボールの引き取りやショッパーへの詰め替えを実施しております。また、一部物件(ららぽーとTOKYO-BAY、ららぽーと横浜)では無料ラッピングサービスの実施もしており、今後もさらなるサービス拡充を図ってまいります。



「&mall」での購入商品を送料無料で受け取り可能



受け取った商品はその場で試着可能(返品無料)

### ④ チャットボット活用による顧客対応

「&mall」は、お客さまからのお問合せに対し、従来の電話、メール、FAQ掲載での対応に加え、新しいお問合せ対応チャネルとして機械学習型AIエンジンを搭載したチャットボットを導入しました。

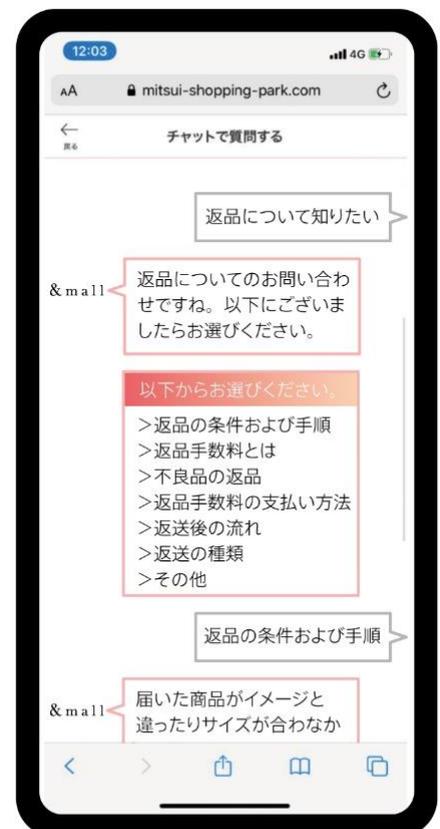
チャットボットとは、お客さまからのお問合せメッセージに対し、その内容をシステム側で判別して、チャットのやり取りのように自動返答するシステムです。よくある質問およびその返答パターンをAIが学習していき、精度の高い顧客サポートの実現を目指します。このチャットボットの導入によって、お客さまの疑問に24時間365日自動で、お待たせすることなく対応できます。

チャットボットの導入により、電話・メールでのお問合せ数が抑制されているといった効果もできています。

なお、AIでは充分にお答えできないお問合せについては、オペレーターとの有人チャットへと連携することで課題解決を図るなど、カスタマーエクスペリエンスの向上およびデジタル接客活用の幅を広げております。

#### 代表的な質問例

- ・注文した商品はいつ届きますか？
- ・返品したいのですがどうすればいいですか？
- ・クーポンの利用方法を教えてください。 等

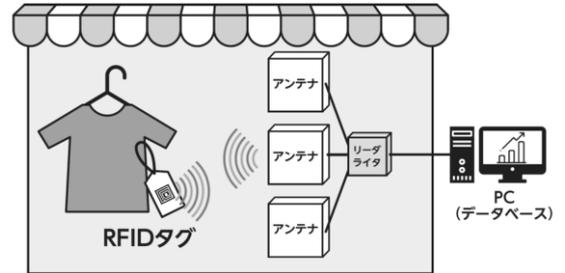


## ⑤ RFID 活用による店舗在庫商品の「&mall」でのオムニチャネル販売

RFID(Radio Frequency Identification)とは、読み取りアンテナから発する電波により、非接触でRFIDタグに入力されている情報を読み書きする技術です。店舗内に設置された複数のRFID読み取りアンテナが、商品に取り付けられたRFIDタグの情報を自動読み取りすることにより、店舗内の商品在庫情報を自動的にデータ化することができますようになります。

三井不動産は、今年3月より株式会社ビームス(以下「ビームス」)、大日本印刷株式会社と共同でRFIDを活用した店舗内商品の読み取りに関する実証実験を行っていましたが、本実験により、実店舗におけるRFID活用の有効性を確認し、今後本格的な実装に向けて順次導入を進める段階へと進みました(実証実験は現在終了)。

本実験では、店舗内にRFID読み取りアンテナを複数設置し、店舗内の商品在庫情報をリアルタイムでデータ化できるかの検証を行い、この度、読み取った商品在庫情報を自動的に「&mall」に連携する仕組みを構築いたしました。この新しい仕組みを活用して、10月よりビームスでは店舗商品を「&mall」で販売開始しております。

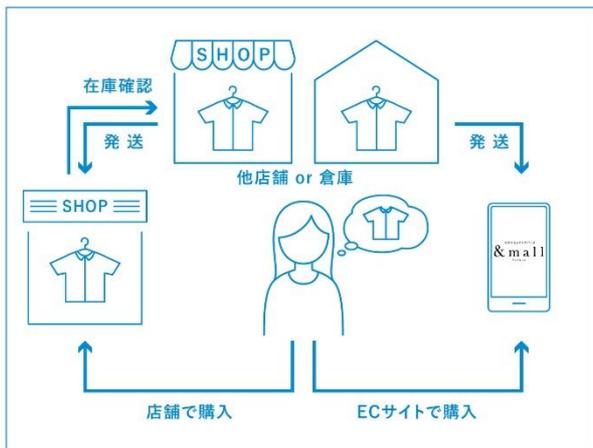


RFID タグ 読み取り イメージ

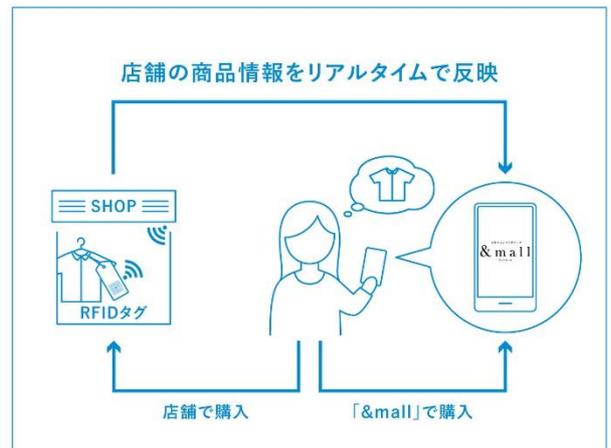
店舗内の商品在庫情報を自動的に「&mall」で表示、販売できるようになったことで、お客さまは店舗以外の場所でも店舗商品を閲覧、購入できるようになります。また、店舗側も新しい販売チャネルが増えることにより、店舗の在庫商品をより効率的に販売することが可能になりました。(RFID活用による店舗在庫商品のオムニチャネル販売)

従来のECとは異なり、倉庫の商品だけではなく、店舗内の商品を販売できるようになることにより、リアル店舗での販売を重視している店舗の在庫一元化を実現する手段として注目されております。また、店舗在庫の販売チャネルを拡充することによって、昨今のコロナ禍におけるリアル店舗の売上減少対策としても有効に機能することが期待されており、ビームス以外の複数の店舗・ブランドでもRFIDを活用した店舗在庫商品の「&mall」でのオムニチャネル販売が決定しております。

### 従 前



### 店舗在庫をRFIDを使って&mallに連携し販売



## リアル施設におけるICT活用

リアル施設においても、お客さまにとってより便利に、そしてコロナ禍でもより安心してお買い物を行っていただくため、ICT活用による取り組みを進めております。今後もリアル施設においてもデジタルを活用したサービス拡充を推進してまいります。

### ① 三井ショッピングパークアプリ「スマホ de 注文」機能によるフードコートモバイルオーダー

2019年4月にららぽーと海老名でサービス開始したフードコートモバイルオーダー機能「スマホde注文」が、2020年9月からラゾーナ川崎プラザとアーバンドックららぽーと豊洲の2施設にも拡大いたしました。

「スマホde注文」は、施設公式アプリ「三井ショッピングパークアプリ」の画面から、フードコートの商品を選択、注文、決済することが可能で、お店に並ばなくても席から注文できる便利な機能となっています。ご家族やご友人同士でそれぞれ別のお店のメニューを注文する際にもスムーズに購入することができ、快適にご利用いただくことが可能です。

また、コロナ禍における感染予防意識の高まりや巣ごもり需要の増加に合わせ、フードコートの商品をテイクアウトできる機能も今秋新たに実装いたしました。「スマホde注文」からテイクアウトを選択いただくことで、フードコートメニューをトレイでの提供ではなく、テイクアウト用の器に入れて密閉した状態でお渡しいたします。



### ② QRコード決済の拡充

2020年12月1日より、三井ショッピングパークでのお買物の際に使用できるQRコード決済が新たに3サービス増え、計8決済サービスでのお支払いが可能になりました。全国のららぽーとや三井アウトレットパークなど、約70の三井ショッピングパーク施設の全店舗で利用でき、お買い物がますます便利になります。



<添付資料①> 2020 年度「&mall」新規出店シヨップ一覧



STYLEMIXER



TODAY'S SPECIAL

212 KITCHEN STORE

FANCL

FREAK'S STORE



Loft

業種	シヨップ名
キッズ・ベビー	アカチャンホンポ
インテリア・生活雑貨	Afternoon Tea LIVING
ファッション	a.v.v
インテリア・生活雑貨	伊藤楽器
ファッション	WEGO
シューズ	エスペランサ
ファッション	N+
ファッション	aimerfeel
シューズ	ORiental TRaffic
ファッション	ORCHIDEA
ファッション	ALLSAINTS
ファッション	カールパークレーン
ファッション	Gifthat
ファッション	GAP
ファッション	QUEENS COURT
ファッション	Claudio Pandiani
ファッション	グローバルワーク
ファッション	Ketty
ファッション	Ketty Cherie
ファッション	GUESS
メンズ	Psycho Bunny
バッグ・アクセサリ	SAC'S BAR
メンズ	ザ・ダファー・オブ・セントジョージ
インテリア・生活雑貨	島村楽器
ファッション	ジャックローズ
ファッション	ジャーナルスタンダードレリウム
ファッション	STYLE MIXER

業種	シヨップ名
インテリア・生活雑貨	誠品生活日本橋
バッグ・アクセサリ	Zoff
インテリア・生活雑貨	ツヴィリングJ.A.ヘンケルス
インテリア・生活雑貨	デコホーム
インテリア・生活雑貨	TODAY'S SPECIAL
インテリア・生活雑貨	212 KITCHEN STORE
ファッション	Droite lautreamont
ファッション	Pao.de.lo
ファッション	Viaggio Blu
ファッション	VICKY
コスメ・ビューティー	FANCL
ファッション	FREAK'S STORE
ファッション	Bou Jeloud
ファッション	PLAUTINUM AURA
ファッション	BONbazaar
メンズ	PORT of CALL
インテリア・生活雑貨	MANUALgraph
スポーツ・アウトドア	ムラサキスポーツ
ファッション	MAYSON GREY
ファッション	La.f...
キッズ・ベビー	Lovetoxic
ファッション	R-ISM
ファッション	LIPSTAR
ファッション	LIBERTY LONDON
インテリア・生活雑貨	ロフト
ファッション	LAUTREAMONT

※50音順

## <添付資料②> 「&mall」会員 300 万人突破記念クーポン

「&mall」では、会員数が300万人を突破したことを記念して、現在「&mall 会員300万人突破記念！クリスマスクーポン」を配布中です。どうぞお買い物にお役立てください。

### ■&mall会員300万人突破記念！クリスマスクーポン

利用条件:5,000円(税込)以上の商品に対し2,000円オフ

利用期間:2020年12月25日まで

※ 1商品 5,000円(税込)以上のお買い物で、期間中お一人さま1回限りとなります。

※ クーボンの詳細は「&mall」サイトログイン後、クーポン一覧ページよりご確認ください。



## <添付資料③> 三井不動産グループのSDGsへの貢献について

三井不動産グループは、「共生・共存」「多様な価値観の連繋」「持続可能な社会の実現」の理念のもと、人と地球がともに豊かになる社会を目指し、環境(E)・社会(S)・ガバナンス(G)を意識した事業推進、すなわち ESG 経営を推進しております。当社グループの ESG 経営をさらに加速させていくことで、日本政府が提唱する「Society 5.0」の実現や、「SDGs」の達成に大きく貢献できるものと考えています。

※なお、本リリースの取り組みは、SDGs(持続可能な開発目標)における1つの目標に貢献しています。

[https://www.mitsufudosan.co.jp/corporate/esg\\_csr/](https://www.mitsufudosan.co.jp/corporate/esg_csr/)

目標 9 産業と技術革新の基盤をつくろう

