藤 久 株式会社

NEWS RELEASE

2022 年 2 月 14 日

各　位

会社名 藤久株式会社
FUJIKYU CORPORATION
代表者名 代表取締役社長 中松　健一

店舗×EC のオムニチャネル化を目指し 広告・CRM 支援のゴンドラと業務提携を締結

～“お客様が作りたくなる”を刺激する新たな時代のカスタマーエンゲージメントを実現 ～

手芸販売専門店「クラフトハートトーカイ」を中心に、手芸関連商材や生活雑貨販売の店舗および EC サイトを運営する藤久株式会社（愛知県名古屋市、代表取締役社長　中松健一、東証 1 部藤久ＨＤグループ＜証券コード 7135＞、以下「藤久」）と、広告・CRM 支援を行う株式会社ゴンドラ（東京都中央区、代表取締役社長　古江恵治、東証 1 部パイプドＨＤグループ＜証券コード 3919＞、以下「ゴンドラ」）は、本日 2022 年 2 月 14 日に業務提携を締結いたしました。店舗と EC サイトでシームレスなお買い物体験の実現に向け、第一弾として、藤久が運営する EC サイト「クラフトハートトーカイドットコム」へ、ゴンドラがモノづくりの愉しさを体験できるコンテンツを提供し、創作意欲を促す EC サイトに刷新いたします。

業務提携の背景と目的

長引くコロナ禍で苦戦を強いられる小売業界では、実店舗と EC を連動させ、複数の接点を通じて顧客とより深い関係を築く「オムニチャネル化」が進んでいます。一方、競合が多く存在する EC サイト市場では、コモディティ化が深刻となっており、低価格競争が余儀なくされています。脱コモディティ化を図るためには、企業が顧客を深く知り、付加価値性の高い良好な関係を築くことが課題となっています。

藤久は、創業 60 年を迎える手芸販売専門店で、手芸関連商材や生活雑貨専門の販売店のほか、公式通販サイト「クラフトハートトーカイドットコム」（https://ec.crafttown.jp/）の運営を行っています。コロナ禍でイベントが相次いで中止に追い込まれたハンドメイド業界を盛り上げるべく、ハンドメイド教室を店舗と Web で開講するなど、オンラインとオフラインの融合を意識した取り組みを行っ

ています。

ゴンドラは、カスタマーエンゲージメントの向上を目指しながら、お客様のマーケティング課題に対し、「広告」と「CRM」を軸にビジネスの戦略設計から集客、Web サイト制作、さらには顧客との関係構築までを一気通貫でサポートすることを強みとしております。

今回の業務提携により、藤久とゴンドラが持つそれぞれの強みを活かし、顧客体験の向上を追求した新たな EC サイトをはじめとするカスタマーエンゲージメントサービスの研究開発を進め、ハンドメイド業界ならびに小売業界の発展に寄与してまいります。

新たな価値を生む店舗×EC のオムニチャネル化のための施策

・ものづくりの愉しさを実感できる作品中心のコンテンツ提供
・会員ランク制度によるロイヤリティプログラムの導入
・興味嗜好や購買データの活用によるレコメンド最適化と優良会員の育成
・マルチチャネルでの情報提供を通じたタッチポイント強化
・店舗と EC サイトの会員データの連携と活用を通じたシームレスな買い物体験の実現

藤久からのコメント

私たち藤久は縫糸の卸売商から創業し、60 年以上と長きにわたりお客さまに支えられ、全国チェーンの手芸店として成長してまいりました。一つ一つの材料・素材を紡いで作品に仕上げるという手づくりの価値観を大事にし、これからの時代に即したお客さまのニーズに応えていきたいと考えています。

時代とともに変化・多様化するお客さまのお買い物ニーズに答えるべく、オムニチャネルをひとつ

の答えとして、マルチチャネルでの情報タッチポイントを強化し、店舗・EC サイトでシームレスなお買い物体験の実現をゴンドラ様とともにチャレンジしてまいります。

合わせて EC サイトを刷新するプロジェクトも推進してまいります。当プロジェクトでは「お客様の作りたいを刺激する」をテーマに、「ハンドメイド作品を作る喜びを実感できるサイトの構築」を目指しています。よりお客様がお買い物しやすい環境を作るべく、検索機能や導線を整備しユーザビリティの向上を目指しています。

本業務提携を通じ、業界の変革リーダーとして果敢にチャレンジし、そしてお客さまに手づくりを通じ心豊かな生活の実現をお届けできるよう努めてまいります。

ゴンドラ　プロジェクト責任者　黒川僚一からのコメント

企業と顧客のカスタマーエンゲージメント向上の重要性が高まってはきていますが、アクイジション領域の広告、リテンション領域の CRM といったサイロ化（※1）が現状です。

そのため、本来アクイジション（※2）とリテンション（※3）が密接に連携することで効果が最大化されますが、連携は十分ではなく、多くの機会ロスが発生しています。

当社は広告だけでもなく、CRM だけでもなく、どちらも支援できる環境が整備された企業であり、これにより、藤久様が抱える個々の課題解決はもちろん、付加価値性の高い顧客体験のご提供を通じてカスタマーエンゲージメントの実現を目指します。

また今後、藤久様が保有する会員データを活用し、アクイジションからリテンションまでを繋ぐプラットフォームサービスの研究開発にも取り組んでまいります。

（※1）サイロ化とは、システムや業務プロセスなどが、他のアプリケーションや他事業部や部門との連携を持たずに自己完結して孤立してしまう状態のこと

（※2）アクイジションとは、新規顧客を獲得するためのマーケティングの手法のこと

（※3）リテンションとは、既存顧客との関係を維持していくためのマーケティング手法のこと

■藤久株式会社 概要

所在地　：愛知県名古屋市名東区高社一丁目 210 番地
代表者　：代表取締役社長　中松健一
事業内容：店舗販売事業、通信販売事業、不動産賃貸事業
URL：https://www.fujikyu-corp.co.jp/

■株式会社ゴンドラ 概要

所在地　：東京都中央区銀座 5-13-16 ヒューリック銀座イーストビル 5 階
代表者　：代表取締役社長　古江恵治
事業内容：広告事業、Web ソリューション事業、ソーシャルマネジメント事業、
デジタルマーケティング事業
URL：https://www.gon-dola.com/

本件に関するお問い合わせ先
藤久株式会社　経営企画部
Tel：052-774-1181（代）mail: ir@fujikyu-corp.co.jp