Growth Strategy

会長メッセージ

はじめに

ステークホルダーの皆様には、平素よりAOKIグループに対して格別のご支援を賜り厚く御礼申しあげます。この度、当社元役員等が贈賄罪の容疑で逮捕、起訴され、執行猶予付き有罪判決を受けた件に関して、お客様をはじめすべてのステークホルダーの皆様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、心よりお詫び申しあげます。

本件に関しては、2022年9月5日付で「ガバナンス検証・改革委員会」を設置し、ガバナンス上の問題を含む原因究明および再発防止策の検証などを進めるとともに、本委員会から受領した報告書の提言を反映した再発防止策の実施にも具体的に取り組んでいるところでございます。

当社は本件を厳粛に受け止め、今後は、お客様をはじめすべてのステークホルダーの皆様からの信頼回復と新しいAOKIグループの創生に向けて取り組んでまいります。

事業環境認識と短期方針

現在の事業環境に関しては、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行を機に、店舗にお越しいただくお客様が目に見えて増加しており、状況は改善傾向にあると考えています。この3年間で自粛を余儀なくされていた“人に会いたい、話したい、皆で食事をしたい”という気持ち、総じて「外に出たい」というニーズが解き放たれつつあることは、当社が展開するいずれの事業にとっても強い追い風となっていると感じています。

ただし、コロナ禍の3年間での“前年の取り組みが前例にならない経験”、つまり1年1年、その時々でライフスタイルやビジネススタイルが変化し、求められるアイテムが目まぐるしく変わってきた実感から、人流が回復した現段階でも、前例に沿った計画を安易になぞるべきではないと考えています。重要なことは、コロナ禍を経て変化したお客様の日常生活に対する価値観やニーズ・ウォンツを、丁寧な接客サービスや積極的なコミュニケーションを通じて汲み上げ、一つひとつ新たな商品・サービス・コンテンツの開発に活かしていくことだと考えています。

その一例として、ファッション事業のAOKIでは一昨年から、メールやSNSのチャットなどから定期的にお客様の声を拾い上げるボイスオブカスタマー（VOC）という仕組みを作りました。お客様からのご好評や応援だけでなくご要望やご指摘なども含めて、潜在的なニーズ・ウォンツを定量化し、経営層が週単位でモニタリングすることで、“今”を踏まえたスピーディーなアクションへとつなげていきます。

中長期成長戦略

中長期的な企業価値向上の方向性としては、店頭での接客やコミュニケーション、これにお客様の声を結集して、柱であるファッション、アニヴェルセル・ブライダル、エンターテイメントの既存3事業の提供価値を磨き上げ、既存のお客様だけでなく新規のお客様をさらに増やし、トップラインを上げていくことに尽きると考えています。そのうえで、3事業の横串を通すグループ共通のITシステムへのリニューアルを実施して業務効率を従来以上に高め、利益を最大化していくとともに、重要な経営資源の一つである顧客情報を集約、これを活用できる体制を構築することで、“コングロマリット・プレミアム”を創出してまいります。

また、事業間のシナジーを高めるためには、その担い手である人財の育成・活用および事業間の人財交流を実施していくことも欠かせません。当社のファッション事業が提供する「モノ」と、アニヴェルセル・ブライダル事業およびエンターテイメント事業が提供する「コト」、その双方の価値を理解することや、コト事業それぞれの体験価値の違いを体感することは、新たな商品・サービスの発想や発見につながります。今後も継続的に3事業間でのジョブローテーションを経験したハイブリッド人財の育成を実施し、将来的にはグループ全体をマネジメントできるような経営者候補を育成していきます。

エネルギー価格や原材料費の高騰による物価の上昇に伴い、お客様の消費心理は地政学的な社会情勢も相まって、来店数が増加しているとはいえ慎重さも垣間見えます。そうした中であるからこそ、私たちAOKIグループは、各事業がお客様の声を起点として生み出す独自の商品・サービスの開発や、モノとコトを融合した新たな価値の創出と提案に邁進してまいります。これからのAOKIグループにどうかご期待ください。