

## LVMH ジャパンとソフトバンク、 テクノロジーによる LVMH の顧客体験向上に向けた 戦略的パートナーシップ契約を締結

LVMH モエ ヘネシー・ルイ ヴィトン・ジャパン株式会社（以下「LVMH ジャパン」）とソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）は、テクノロジーを活用してラグジュアリーブランドの顧客体験およびサービスを向上することを目的に、2022年2月22日に戦略的パートナーシップ契約を締結しました。今回のパートナーシップに基づき、ソフトバンクのさまざまなソリューションおよびノウハウを活用しながら、両社が持つ専門的な知見を組み合わせ、LVMH ジャパンの店舗とオンラインショップにおける新しい顧客体験の創出を推進します。

LVMH ジャパンは、オンラインショップでの販売拡大や、リモートによる顧客との関係構築、新たな若年顧客層の多様化する関心への対応など、変化を続ける環境に対応してサービスを提供しています。LVMH ジャパンとソフトバンクは、LVMH が誇る伝統や創造性、クオリティーに、ソフトバンクが持つ最先端のテクノロジーやデジタル化のノウハウを組み合わせることで、革新的な顧客体験の創出と DX（デジタルトランスフォーメーション）を強く推進し、今後のさらなる事業環境の変化に対応していきます。

### ■具体的な実施・検討項目

- ・VR/5G 技術を活用して、新たな体験とブランドストーリーを提供

5G（第 5 世代移動通信システム）を利用して、店舗にいながら VR 空間で工房の職人とリアルタイムにコミュニケーションを行うことで、商品の製作過程を体験したり、ブランドの歴史や世界観をリアルに享受したりするなど、革新的な顧客体験の創出に向けた施策について具体的な検討を進めます。

- ・「LINE」を活用した顧客とのコミュニケーション

LVMH ジャパンは、複数のブランドにおいて、ソフトバンクのグループ企業である LINE 株式会社が提供するコミュニケーションアプリ「LINE」の公式アカウントを作成し、顧客とのコミュニケーションのデジタル化を進めています。今後は、この取り組みをさらに推進し、各ブランドが「LINE」の公式アカウントの機能を活用して、新たなデータ・マーケティング施策の導入を検討します。

- ・タブレットによるキャッシュレス決済への対応

LVMH ジャパンは、2018 年に、ソフトバンクのグループ企業である SB ペイメントサービス株式会社が提供する決済サービスアプリを導入しました。これにより、中国の QR コード決済サービスに対応するとともに、タブレットを使った場所にとらわれない決済手続きが可能になり、スムーズな購買体験の実現と売り上げの拡大につながりました。今後は、「PayPay」を含めた幅広い QR コード決済サービスへの対応を検討して、キャッシュレス決済の選択肢をさらに増やし、より多くの顧客に対するスムーズで快適な購買体験の実現を目指します。

LVMH グループ・マネージングディレクターのトニー・ベローニは、次のように述べています。

「今回のソフトバンクとの前例のない重要なパートナーシップは、顧客中心の新たなサービスおよび機能を提供するためにデジタルテクノロジーを取り入れようとする、LVMH の高い意欲を表しています。このパートナーシップは、それぞれの業界における最高級のアプローチを融合することで、両社を前進させるでしょう。LVMH の顧客に提供される新たな機会は、ユニークで忘れられない体験であり、それこそが LVMH の才能あふれるチームが目的として取り組んでいるものです」

ソフトバンク株式会社 代表取締役 副社長執行役員 兼 COO の今井 康之は、次のように述べています。

「私たちは、LVMH ジャパンと戦略的パートナーシップに合意したことを誇りに思います。ソフトバンクでは、『Beyond Carrier』戦略の下、通信事業を基盤に、最新テクノロジーを活用してさまざまな産業分野における DX を推進しています。今回の戦略的パートナーシップにより、今後、世界有数のラグジュアリーブランドを数多く展開する LVMH ジャパンと共に、テクノロジーを通じた顧客体験の向上に向けてさまざまな施策を実現し、ファッション業界を中心に DX を加速することを楽しみにしています」