

## PROFILE

丸井グループは、小売事業とフィンテック事業を両輪とするユニークな事業形態で、幅広い年代のお客さまに豊かなライフスタイルを提供する企業グループです。1931年の創業以来、小売にクレジット販売を融合した独自のビジネスモデルにより、日本の小売業界の中で、他社にはない強みと地位を確立してきました。

そして今日、当社グループは、国内29店舗と約6,000名の従業員を擁するまでに発展を遂げました。また近年は、600万人を超えるカード会員に支えられたフィンテック事業が、グループ業績の牽引役として成長を続けています。

丸井グループは今、お客さま視点の「共創価値」経営の実践により、さまざまなビジネスモデル革新に挑戦し、次のステージへの飛躍をめざしています。

## COVER STORY

# お客さまの「しあわせ」を

共に創る

丸井グループがすすめる「共創価値」経営とは、すべての事業プロセスにお客さま視点を取り入れ、お客さまの「しあわせ」をパートナーと共に創りあげることです。私たちはこの取組みを、小売事業における店づくりやモノづくり、さらにはフィンテック事業におけるカードサービスの開発に至るまで、徹底的かつ継続的におこなっています。

表紙:3つの輪が重なるマークについて

3つの輪は、それぞれ「お客さま」「社会」「丸井グループ」を表しています。丸井グループが取組む「共創価値」の経営は、お客さまの「しあわせ」を共に創っていくことをめざしていますが、それは「お客さま」「社会」「丸井グループ」が重なり合い、つながることではじめて実現できると考えているからです。

2016年5月14日(土)、仲良く楽しそうに笑いながら「博多マルイ」を後にする親子のお客さま。博多駅に向かわれている途中にお声をかけ、お二人の「しあわせ」いっぱいの笑顔を、写真に収めさせていただきました。今回のレポートでは、表紙のお二人以外にも、「博多マルイ」にご来店のたくさんのお客さまにご登場いただきました。

お客さまの「しあわせ」を共に創る

## 丸井グループと お客さま

私たちがめざすのは、お客さまと一体となって「しあわせ」を共に創ることです。テーマやプロジェクトごとに、お客さまとの対話を重ねる「お客さま企画会議」では、徹底的にニーズやご要望をうかがいながら、店づくりや商品、そしてサービスのあるべき姿を共に探っていきます。対話を重ね、想いが重なるところに価値共創の真価があります。

→ P42「博多マルイ」共創STORY 丸井グループとお客さま

2016年4月28日(木)、「博多マルイ」3Fの「マルイのシューズ」でお買物を楽しんでいたお客さま。



お客様の「しあわせ」を共に創る

## 丸井グループと お取引先さま

お客様の「しあわせ」を共に創るパートナーとして重要な役割を担うのが、お取引先さまです。丸井グループでは、共創価値ビジネスの一層の進化に向け、「博多マルイ」の出店にあたっては、お取引先さまにも初めて「お客さま企画会議」に参画していただきました。お客さま、お取引先さま、そして丸井グループ三位一体となった店づくりは、私たちにとても新たな気づきを与えてくれました。

→ □□ P46「博多マルイ」共創 STORY 丸井グループとお取引先さま

「博多マルイ」の「お客さま企画会議」に参加して下さった、1F「だし処 兵四郎」と6F「REC COFFEE」のスタッフの皆さま。



お客さまの「しあわせ」を共に創る

## 丸井グループと 従業員

共創価値ビジネスを根幹の部分で支えるのが、丸井グループの多様性あふれる従業員たちです。「お客さま視点」という小売マインドを共有し、社会や時代の変化を機敏にとらえるチカラを備えている点が強みです。「人の成長＝企業の成長」という丸井グループの経営理念に基づき、これからも従業員一人ひとりがお客さまとのつながりを大切にしていきます。

➡ □□ P38 「博多マルイ」開店ドキュメント

➡ □□ P66 お客さまの「しあわせ」を共に創る丸井グループの従業員たち

2016年4月28日(木)、「博多マルイ」オープンから1週間。緊張感の中にも喜びに満ちた安堵と充実の表情を浮かべる販売スタッフ。

マルイはみなさまと一緒に歩んでいきたい。



お客さまの「しあわせ」を共に創る

## 丸井グループと 株主・投資家

「共創価値」経営の原点は、お客さまの「しあわせ」を追求することであり、それが長期的には丸井グループの企業価値向上につながると考えています。本来お客さまにとっての利益と株主・投資家の皆さまにとっての利益は、相反するものではなく、重なり合うものです。この重なり合う部分を大きくすることで、ステークホルダーの利益をさらに大きくしていきます。

→ □□ P28 Dialogue 01 「共創」という視点で長期投資家と経営者が語る

→ □□ P32 Dialogue 02 「ESG」をめぐるスペシャリストと企業との対話

私たちが鍛え上げていただく機会となる  
株主・投資家の皆さまとの対話。



お客さまの「しあわせ」を共に創る

## 丸井グループと 地域・社会

丸井グループはお客さまを通じて、地域や社会と広くつながっています。丸井グループの事業活動が、地域・社会の発展や地方創生に貢献することができれば、それもまたお客さまの「しあわせ」になります。小さいお子さまやご高齢の方はもちろん、障がいのある方や外国人、LGBT（性的マイノリティ）に配慮した店づくりは、事業を通じた社会的課題の解決にもお役に立てると考えています。

➡ □□ P48 「博多マルイ」共創STORY 丸井グループと地域・社会

➡ □□ P50 グループ共創STORY

➡ □□ P58 共創経営をすすめる組織風土

2016年4月28日(木)、「博多マルイ」2Fエスカレーター横でお掛けになっていたお客さま。「博多マルイ」はお子さま連れのお客さまが多いのも特徴的。





## お客さまの「しあわせ」を

共に創る

事業活動を通じてお客さまの「しあわせ」を共に創るという、丸井グループの「共創価値」経営への挑戦は、いま始まったばかりです。もっともっと多くの課題に取り組みながら、着実にその成果を生み出すべく、これからも努力を続けていきます。





# CO-CREATION

共創経営レポート 2016



共創経営レポート2015 共創CSRレポート2015

丸井グループは、2015年8月に株主・投資家をはじめとしたステークホルダーの皆さまに向けた初の統合レポート「共創経営レポート2015」を、そして11月には「共創CSRレポート2015」を発行しました。「共創経営」とは、お客さまの「しあわせ」を共に創るという、丸井グループがめざしている経営を意味しています。「共創経営レポート2015」では経営戦略面に、「共創CSRレポート2015」では地域・社会とのつながりに焦点を当てています。

🌐 [www.0101maruigroup.co.jp/ir/i-report.html](http://www.0101maruigroup.co.jp/ir/i-report.html)

🌐 [www.0101maruigroup.co.jp/csr/report.html](http://www.0101maruigroup.co.jp/csr/report.html)

## Section 01

### 16 丸井グループが考える企業価値

- 18 社長メッセージ
- 26 「共創価値」経営と企業価値
- 28 Dialogue 01  
「共創」という視点で長期投資家と経営者が語る
- 32 Dialogue 02  
「ESG」をめぐるスペシャリストと企業との対話

## Section 02

### 36 丸井グループの「共創価値」経営

- 38 「博多マルイ」開店ドキュメント
- 42 「博多マルイ」共創STORY
  - 42 丸井グループとお客さま
  - 46 丸井グループとお取引先さま
  - 48 丸井グループと地域・社会
- 50 グループ共創STORY
  - 50 出店に先駆けた九州のファンづくり
  - 52 送客モデルの進化
  - 54 丸井流オムニチャネル
- 56 お客さまと共に開発した共創PBのモノづくり
- 58 共創経営をすすめる組織風土
- 64 Dialogue 03  
常勤産業医から見る「健康」の新たな意味
- 66 お客さまの「しあわせ」を共に創る  
丸井グループの従業員たち
- 68 業績と事業の概要(2016年3月期)
- 70 新中期経営計画
- 74 事業戦略(小売事業/フィンテック事業)
- 82 CFOメッセージ
- 83 めざすべきバランスシート

## Section 03

### 88 経営体制／企業情報

- 90 共創経営のマネジメント体制
- 92 Dialogue 04  
社外取締役から見る「共創経営」と「革新のDNA」
- 96 役員一覧
- 101 コーポレートガバナンス
- 104 丸井グループの事業
- 108 丸井グループの店舗ネットワーク
- 110 財務・非財務サマリー
- 112 会社情報
- 115 編集後記

#### 編集方針

「共創経営レポート 2016」には、経営理念や事業戦略を中心に、業績や事業概況、財務情報等を記載しています。加えて、持続的成長を支える、非財務情報も包括的に掲載する「統合レポート」として編集しています。株主・投資家の皆さまをはじめ、あらゆるステークホルダーの皆さまに、丸井グループの理解促進にご活用いただければ幸いです。なお、本レポートの編集にあたっては、IIRC(国際統合報告評議会)が提唱する「国際統合報告フレームワーク」(2013年12月公表)を参照しています。

#### 将来の見通しに関する注意

本レポートのうち、当社グループの将来に関する数値情報は、本レポート発行時点における情報に基づいて当社グループが判断したものであり、不確定な要因を含んでいます。実際の業績などは、さまざまな要因により、これら見通しとは大きく異なる可能性がありますので、ご承知おきください。実際の業績に影響を与える重要な要素には、当社グループを取り巻く経済情勢、為替レート、株式相場などが含まれます。