



## News release

2022年12月14日  
PwCコンサルティング合同会社

### PwCコンサルティングとパーソルキャリア、 OMO時代における店舗・販売員価値再定義の取り組みで協業 ～「店舗売上だけでなく目標/評価の構築」のためのPoCを実施～

PwCコンサルティング合同会社(東京都千代田区、代表執行役 CEO:大竹 伸明、以下、「PwCコンサルティング」)は、パーソルキャリア株式会社(東京都千代田区、代表取締役社長:瀬野尾 裕、「以下、パーソルキャリア」)が運営するアパレル・ファッション業界専門の転職支援サービス「クリーデンス」と、OMO(オンラインとオフラインの融合)時代の店舗・販売員価値の再定義と従業員の待遇改善への取り組みにおいて協業を開始します。今回の協業では PwC コンサルティングとクリーデンスともにそれぞれの強みを活かし、OMO 推進のための価値指標の再定義と測定を行い、顧客戦略策定、顧客体験の再設計、人材・採用戦略の見直しからデータプラットフォームの構築まで一貫して支援してまいります。

新型コロナウイルスの影響により OMO 戦略や店舗のデジタル化が進む一方、顧客の CX(カスタマーエクスペリエンス)において実店舗での接客・購買体験の重要性は変わっていません。そのため、ブランドの認知向上や他との差別化、接客を通じた EC および実店舗での売り上げ拡大などの販売員の役割や求められるスキルの重要性はますます高まっています。しかし、店舗・販売員の評価方法は売上に基づくものから10年以上変わらず、SNSでのプロモーションやEC売上等の貢献評価は一部の役割達成に応じたインセンティブに留まっています。

PwC コンサルティングは、このような販売員評価における課題改善に向け、店舗を、顧客獲得・育成、ブランドの象徴、地域社会への貢献の3つの軸で評価する仕組みを構築し、「顧客獲得・育成」の評価を、獲得、販売、エンゲージメントの3ステップに分けることで、関係部門に共通した評価指標を構築しました。

図表1: 店舗/販売員の価値測定指標

	顧客獲得・育成の場			ブランドの象徴	地域社会への貢献
	体験提供 ・顧客獲得	販売	顧客 エンゲージメント	ブランド エクイティ形成	サステナビリティ
店舗の役割	店舗での体験提供を通じて良質な顧客を獲得する	売場作り・販売促進により、店舗/ブランド売上を最大化する	既存顧客との関係性を強化し、ロイヤリティを向上する	ブランドの世界観を体現し、ブランド認知・好感を向上する	SDGs達成に貢献する ✓ ジェンダー平等 ✓ まちづくり貢献 ✓ 働きかしの提供 ✓ 責任ある消費
販売員の役割	【ストーリーテラー】 体験/知識/ストーリーを提供し、顧客満足を生み出す	【販売員】 販売や送客を通じ店舗/ブランドとしての売上を最大化する	【顧客の理解者】 既存顧客との関係性強化・再来店促進	【ブランドの象徴】 ブランドパーソナリティを体現し、顧客の憧れの対象となる	【地域社会の一員】 自社のブランドを通して地域社会・経済へ貢献する
価値測定指標	新規顧客の獲得数 × 顧客満足度	店舗商圏における 店舗+EC販売金額	マインドシェアが 高い顧客獲得	望ましい認知形成	地域社会への貢献
					

この度、PwC コンサルティングとクリーデンスは、シティーヒル社から、店舗・EC の販売に紐づくさまざまなデータの提供および販売員の方々へのインタビューで得られる情報の提供を受け、「店舗売上だけでなく目標と評価の構築」を目指し、新たな評価指標の PoC (概念実証) を開始します。

本取り組みでは、PwC がリテールマーケティング・エクセレンスで培った顧客分析の知見を活かし定量評価と販売員の定性インタビューを実施し、定量・定性の両軸で店舗や販売員の目標評価指標を提案します。新たな評価指標を用いることで、ブランドが目指す方向性と個人の評価を連動させ、販売員のモチベーションの最大化をサポートします。また、クリーデンスは、新たな目標評価指標に基づいたマネジメント変革やスタッフ育成など、販売員の行動改革をサポートする予定です。

PwC コンサルティングおよびクリーデンスは、店舗の価値や販売員の価値が正しく測定される仕組みを構築することで、OMO 戦略を推進・実現していくための核となる組織形成、販売員の適正な評価や報酬、恒常的な顧客体験価値の向上とブランドの持続的な成長を今後も支援してまいります。

■本取り組みに関するコメント

株式会社シティーヒル 常務取締役 八木下 芳郎 氏

私たちシティーヒルは「CREATION & HAPPINESS」を掲げ、「常に新たなファッションの価値を提供し、熱狂的に支持されるブランドを創造し続ける会社」を目指しています。そして「ブランド価値向上」と「一人一人が個性を活かし多様性を尊重しイキイキとやりがいを感じる会社の実現」に、現在全社を挙げて取り組んでいます。

今回の「販売員の価値向上プロジェクト」を通して、ショップやショップスタッフの価値を再定義し、人事制度や評価制度を再構築し、スタッフ一人一人の活躍を通して、ブランド価値がお客様に伝わり、ブランドの熱狂的なファンがより一層増えることを目指します。

パーソルキャリア株式会社 クリーデンス事業責任者 河崎 達哉 氏

クリーデンスは「ファッションは、人が創る」というビジョンの下、アパレル・ファッション業界ではたらく方々が、より生き生きと輝く姿を創造できるよう事業を推進しています。しかしながら、コロナにより消費者の



ニーズ、業界の在り方、人々の価値観などが大きく変わり、その変化に適応しきれず苦しんでいる多くの企業や個人の方々を目のあたりにしてきました。

そこで、まず就業者の大多数を占める販売員の方々に向け「販売員の価値向上プロジェクト」を立ち上げました。同プロジェクトでは、価値指標の一つでもある年収水準を高めることをゴールとしていますが、まずは第 1 弾として、「販売員の目標評価の在り方」を再定義する取り組みから着手します。本取り組みにより、アフターコロナ時代を見据え、OMO 店舗等に合わせた、売上だけでなく顧客体験指標や、EC や SNS 接続などの指標も踏まえ、より販売員一人ひとりが、生き生きと働く姿の創造を目指します。

以上

---

#### **PwC コンサルティング合同会社について**

[www.pwc.com/jp/consulting](http://www.pwc.com/jp/consulting)

PwC コンサルティング合同会社は、経営戦略の策定から実行まで総合的なコンサルティングサービスを提供しています。PwC グローバルネットワークと連携しながら、クライアントが直面する複雑で困難な経営課題の解決に取り組み、グローバル市場で競争力を高めることを支援します。

#### **PwC Japanグループについて**

[www.pwc.com/jp](http://www.pwc.com/jp)

PwC Japan グループは、日本における PwC グローバルネットワークのメンバーファームおよびそれらの関連会社の総称です。各法人は独立した別法人として事業を行っています。

複雑化・多様化する企業の経営課題に対し、PwC Japan グループでは、監査およびアシュアランス、コンサルティング、ディールアドバイザー、税務、そして法務における卓越した専門性を結集し、それらを有機的に協働させる体制を整えています。また、公認会計士、税理士、弁護士、その他専門スタッフ約 10,200 人を擁するプロフェッショナル・サービス・ネットワークとして、クライアントニーズにより的確に対応したサービスの提供に努めています。

© 2022 PwC Consulting LLC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure) for further details.