

2020年9月2日

西友、中期事業計画「スパーク 2022」に基づき「お客様への約束」を発表

～ 地域のお客様に良いものを安くお届けする、バリュー・リテラーとして ～

合同会社西友(東京都北区、社長兼最高経営責任者 リオネル・デスクリー)は、昨年6月に発表した中期事業計画「スパーク 2022」に基づき、「お客様への約束」を発表します。

「スパーク 2022」では、「地域に密着したバリュー・リテラー」を掲げ、地域のお客様の毎日の生活に欠かせない商品を低価格で、かつ高い品質でご提供することを目指しています。ビジネスの柱であるエブリデー・ロー・プライス(毎日低価格)をさらに強化するとともに、生鮮食品と惣菜に注力し、快適なお買い物体験をご提供できるよう店舗の改装やオムニチャネル化を進めております。

改革着手から1年以上が経過し、ご来店いただくお客様に、変化した西友の姿をお見せできる場面も増えてまいりました。あらためて、わたしたちが進めている改革の内容を「お客様への約束」として発表いたします。



「地域のお客様に、良いものを安くお届けしたい。」

そのような思いで、西友は改革活動をすすめています。改革はこれからも続きます。次の4つの約束を掲げ、地域のライフラインとしての強い使命感をもって、わたしたちは日々の業務に取り組んでいます。

お客様への4つの約束

1. 日々のお買い物をどこよりも安く

西友の強みは、エブリデー・ロー・プライス(毎日低価格)。

「こんなにたくさん買ったのに、こんなに安いのね！」

お会計が終わったとき、お客様にそんな驚きを感じていただけるように。

お客様の毎日の生活に必要な商品を中心に、毎日の低価格を、魅力的な特売を。

徹底した業務の効率化と、テクノロジーの導入によって、より一層の低価格を実現します。

プライベートブランド「みなさまのお墨付き」は、消費者テストで8割以上の方の支持をいただいたものだけを商品化しました。「きほんのき」とともに、高い品質とお手頃な価格の両方をお届けします。

西友ならではの、ユニークでお手頃な価格の輸入品もたっぷりご用意。

西友は、お客様の日々のお買い物を、どこよりも安くご提供します。

2. フレッシュな生鮮品に、充実の品ぞろえ

「西友の野菜と果物、お肉、お魚は新鮮でいいわね。」

お客様から、このようなお褒めのお言葉をいただくことが目標です。

生鮮に関わるサプライチェーンを川上から川下まで見直し、品質と鮮度を改善しています。

良い品質のものを、お客様に「おいしそう」と感じていただけるよう、清潔で明るいお店づくりを心がけています。

信頼できる産地と生産者の商品、地場調達の野菜にこだわって、より新鮮で、より健康的な商品をお届けします。

3. できたてのお惣菜を、とびきり豊富に

忙しい日々の中で、おいしいお惣菜にも頼りたい。できるだけ、できたてのものが食べたい。

そして、健康的なものがいい。

お客様のそのようなご要望にお応えするために、西友では“惣菜大改革”をすすめています。

おいしく、健康的で、コンビニよりもお手頃な価格のお惣菜。

バラエティー豊かな品揃えで、お客様をお迎えします。

4. 快適なお買い物体験

日々のお買い物は、簡単で便利なほうがいい。

シンプルな店内と品ぞろえで、快適にお買い物をしていただけるように。

レジを待つ時間をできるだけ短く、スムーズにお会計していただけるように。

そういうお店作りを心掛けて、改装に取り組んでいます。

お店ごとに商品や価格を見直し、より地域に根ざしたお店となるよう努力しています。

お店もオンラインも。お客様それぞれの生活スタイルや、その時々ニーズにお応えできるお買い物場所をご提供できるよう、オムニチャネルを進めています。

本日これらの内容を弊社ホームページに公開いたしました。「お客様への約束」ムービーとともに、ぜひご覧ください。

西友ホームページ

<https://www.seiyu.co.jp/>

「お客様の約束」のウェブページ

<https://www.seiyu.co.jp/customerpromise/>

「お客様への約束」ムービー

<https://youtu.be/E1dfAC8267E>