

# EC運営部

## こんな人に向いています

- リスクとリターンを見極め、明るく前向きに行動できる人
- 現場の負担と利便性を両立する仕組みを粘り強く追求できる人
- 現場を理解し、他部署や取引先と信頼関係を築ける人

### 身につくスキル

課題を仕組みで解決する  
**業務設計力**

相手の立場に寄り添い信頼を築く  
**対人調整力**

情報を適切に守り運用する  
**セキュリティ力**

先を見据え仕組みを進化させる  
**経営視点力**

## [ EC 運営部のお仕事 ]

### 運営・管理

オンラインストアやECセンターを管理し、注文から配送までの流れを安定的に運用します。



### 顧客管理

顧客データの分析・活用と不正利用防止で、安全で信頼できる取引環境を構築します。さらに返品やキャンセル傾向を分析し店舗負荷を抑え、送料無料など利便性の高いサービスを継続提供できる環境を整えます。

### 渉外

配送業者や外部倉庫と交渉し、配送料やシステム導入に関わる契約を管理します。



### 研究

UI・UX改善やAIチャットボット導入など、最新技術を取り入れたEC基盤の進化を推進します。



### どんな部署?

## 「欲しい」を確実に届け、成長を支えるECの司令塔



私たちの部署は、オンラインストアでのご注文からお客様の受け取りまで、流れを止めずに安心してご購入いただける環境を守ることを使命としています。サイトデザインや決済システムの整備、全国の店舗網を活用した物流の最適化、新センターの立ち上げなどを通じて、さらなるサービスレベルの向上と事業基盤の強化につなげています。安心・便利な環境で魅力ある商品をお届けすることで、しまむらのファン拡大とグループ全体の成長を支えています!

## EC 運営部のお仕事

### 挑戦できること!

## 1 未完成の仕組みを進化させ、全国へ波及させる挑戦

当社ECはスタートから5年とまだ若く、改善の余地が多く残されています。部員の提案が採用されることで、グループ全体の運営や売上に影響を与える場面も少なくありません。5年、10年先を見据え、次世代のサイト設計や配送インフラを一からつくり上げる手応えを実感できると思います。

## 2 さまざまな課題を仕組みやシステム構築でクリア

ウェブ解析ツールや顧客データを活用し、サイト運営上の課題をシステムで解決します。2025年度では、他事業商品の店舗受取り実装や、AIを活用した自動応答ツール(チャットボット)の導入などを実施しました。お客様がもっと便利で快適にご利用いただける、新しい仕組みづくりにスピード感を持って取り組んでいくことが出来ると思います。

## 経営者視点で、次世代の配送網を描く面白さ

受注からお届けまでの配送ルートや店舗の動きを設計しています。都心店舗の狭い在庫スペースや、自社センターのキャパシティといった制約を、外部倉庫の活用や配送管理の工夫で解決します。5年後、10年後も売上が伸び続ける土台を考えるこの仕事には、経営の面白さがあります。

主幹  
N.Iさん





## お客様と店舗の「困った」をいっしょに解決

問い合わせ内容を整理し、最適な対応方法をご案内しています。作業計画を立案し、問題の早期解決を実現します。また、AIチャットボット導入で定型質問の回答を自動化、お客様の自己解決率向上と問い合わせ件数を削減し、丁寧な個別対応ができる環境を整備しました。

主任  
T.Iさん



### ある1日の仕事

- 8:45 始業  
売上上位店の在庫や注文状況、センター稼働を分析します。  

- 11:00 資料作成  
不正利用の数値や取組内容を整理し、報告資料を作成します。
- 12:00 昼食
- 13:00 システム打合せ  
会員制度やシステム変更について他部署と協議します。
- 15:00 顧客管理分科会  
顧客動向を共有し、対応施策を検討します。  

- 16:00 店舗運営部打合せ  
現場負担を考慮し、入荷やキャンセル対応を調整します。
- 17:45 退社

### [ 部長メッセージ ]

EC運営部は「もっと良くなる!」を合言葉に、お客様目線で利便性の向上やオペレーション改善に日々取り組んでいます。比較的新しい部署ということもあり、部員のアイデアや提案をすぐに実行出来る環境ですので、仕事の成果を実感したい方、やりがいを求めている方、是非お待ちしております!

部長 M.Sさん

