



シン・プレミアムタイヤビジネスモデル：チャネル力強化

対象となる Bridgestone E8 Commitment

Energy

Ecology

Efficiency

Extension

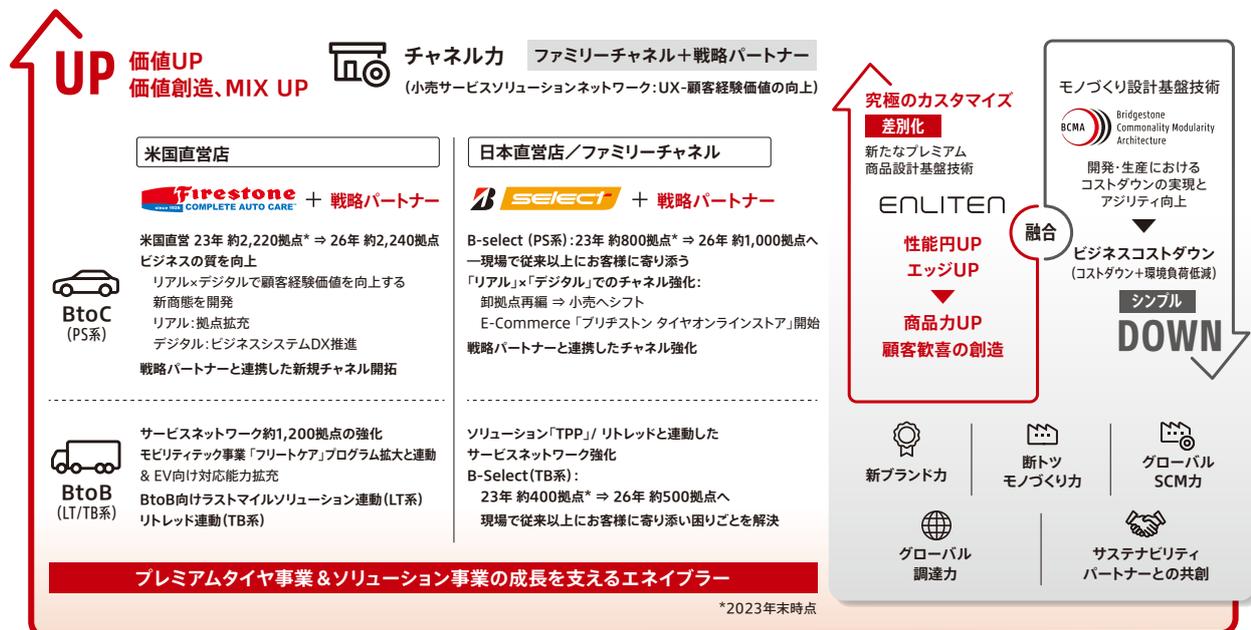
Economy

Ease

「良いビジネスを創る」ために重要となるのが、チャネル力です。シン・プレミアムタイヤビジネスモデルでは、ENLITENとBCMAの融合を中心とした「良いタイヤを創る」と連動し、ファミリーチャネルと戦略パートナーを組み合わせた小売サービスソリューションネットワークを北米と日本を中心に拡充することで、価値創造にフォーカスしていきます。

お客様との大切なタッチポイントである小売拠点を拡充し、お客様に寄り添いながら、より良いタイヤ、使い方をご提案し、顧客経験価値：UXを高めることで、断トツ商品をお客様に使って頂く段階で価値を増幅することを目指します。

● お客様・市場に寄り添い、社会価値・顧客価値を創造するチャネル強化：稼ぐ力の強化を実現



※PS：乗用車用タイヤ、LT：小型トラック・バス用タイヤ、TB：トラック・バス用タイヤ

米国直営小売事業

リアル×デジタルで進化する新商態への挑戦

米国直営小売事業では、プレミアムな顧客経験価値の提供とサステナビリティへの貢献を強化し、リアルとデジタルで進化する新商態へ挑戦していきます。まず、24年に初期トライアルを実施します。最適な商品・サービスの提案から、注文、作業アポイントメント、支払、アフターサービスまで、一連の顧客経験をシームレスにアプリで完結するAIを活用したデジタルサービスの拡充や、「EV時代の新たなプレミアム」ENLITENと連動したEV車両メンテナンス・充電サービスの

拡充、店舗技術スタッフ向けEV車両メンテナンス研修実施など、EV向けプレミアムタイヤ・サービスの強化を推進して



米国新商態

いきます。さらに、店舗においては、太陽光発電パネル・先進LEDの導入や、空調などの使用エネルギー最適化、使用済タイヤ・オイルのリサイクルなど、サステナビリティへの取り組みも強化していきます。PDCAを回しながら、お客様に価値を提供できるサービスを見極め、25-26年に米国直営店2,200拠点に順次拡大、質の向上に繋げていきます。

ビジネスと連動した社会価値の創出

米国新商態においては、顧客経験価値の提供に加えて、太陽光発電パネル導入などサステナビリティ - 社会価値の提供も強化していきます。



米国小売オペレーション部門では、自動車アフターマーケットでのイノベーションを引き続き推進していきます。私たちが取り組む次世代小売サービスでは、効率的なデジタルソリューションを提供すると共に、実店舗には最新の設備環境を整え、徹底した顧客満足度の向上を目指しています。当部門の従業員2万人全員が透明性、信頼性、専門性をもって仕事を進めることで、お客様の信頼が築き上げられていくものと考えています。私たちは、小売業の未来を見据えながら、これまで通りお客様を中心としたサービスを進化させていきます。

David Nientimp
Vice President, Marketing, Merchandising and Retail Transformation, Bridgestone Retail Operations

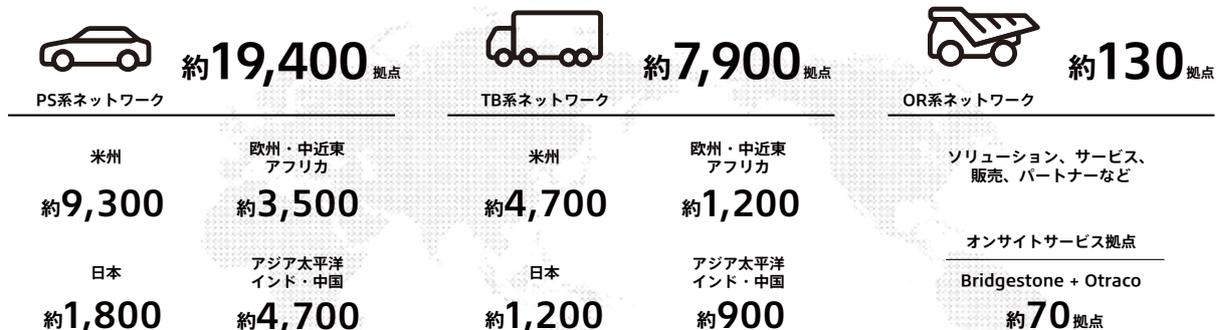
日本小売事業の強化

日本では、現場でお客様一人ひとりに寄り添い、高品質なサービス・ソリューションを提供する新たな店舗ネットワーク「B-Select」を拡充していきます。加えて、ブリヂストンタイヤオンラインストアとも連携して、お客様と直接つながることで、「リアル」と「デジタル」で最適な提案・高品質なサービスを提供する取り組みを強化していきます。

小売サービスソリューションネットワークのグローバル拡大

グローバルにおいても、リアル×デジタルで小売サービスソリューションネットワークネットワークを拡充しています。小売サービス事業におけるビジネスの質を向上するとともに、プレミアムタイヤ事業 & ソリューション事業の成長を支えるエネイブラーとしての貢献を強化していきます。

● 小売サービスソリューションネットワークグローバル拡大



デジタルプラットフォーム

<p>タイヤモニタリングシステム</p>	<p>タイヤデータベースプラットフォーム</p>	<p>デジタルフリートソリューション</p>	<p>デジタルフリートソリューション</p>	<p>リトレッドタイヤ管理システム</p>
----------------------	--------------------------	------------------------	------------------------	-----------------------

※PS：乗用車用タイヤ、TB：トラック・バス用タイヤ、OR：鉱山・建設車両用タイヤ

Data：2023年末、拠点数：直営店/フランチャイズ/ボランタリーチェーン/特約店対象