

PointInfinity

導入事例 | ロイヤルホールディングス株式会社様



ROYAL

所在地 東京都世田谷区桜新町一丁目34番6号
(東京本部)
福岡県福岡市博多区那珂三丁目28番5号
(本社)

設立 1950年4月

従業員数 1,855名(連結、2023年12月31日現在)

事業内容 グループの経営を統括・管理する純粋持株会社

URL <https://www.royal-holdings.co.jp/>

会員管理、ポータル、分析などの機能を持つCRMで ロイヤルグループ全体をカバーする共通のデータ基盤を構築

「ロイヤルホスト」「天井てんや」「リッチモンドホテル」などを展開するロイヤルホールディングスは、One to Oneマーケティングの深化による顧客満足度のさらなる向上やグループとしての価値を高めることを目的として、日立ソリューションズの「PointInfinity」を採用しました。主にロイヤルホスト、天井てんやの主要2ブランドを含む4ブランドでロイヤルグループ共通アプリ「MyROYAL(マイロイヤル)」を2024年6月に開始。このサービスに対して「PointInfinity」は、顧客データの統合、可視化、分析などの機能を提供しました。今後、同社の他ブランドにもMyROYALを順次展開していく予定です。

課題

マーケティングがブランド別に行われており、ロイヤルグループとしての取り組みが実施できていなかった

One to OneマーケティングなどCRMにおけるデジタル接点での取り組みにおいて、ブランドごとに濃淡があった

ロイヤルグループ全体で顧客の利用実態を集約・把握するための基盤がなかった

効果

ロイヤルグループ共通アプリ MyROYALによってグループとしての価値を高める取り組みが行えるように

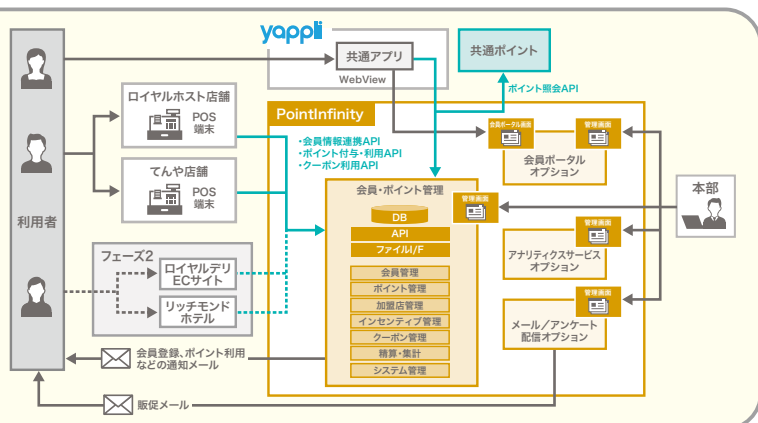
MyROYALを接点としたグループとしてのOne to Oneマーケティングやブランド間の相互送客が現実のものに

グループ全体の顧客データを集約、分析、可視化、共有するためのデータ基盤が完成した

SOLUTION

One to One型のデジタルマーケティングを実現

- 会員・ポイント管理に加えて、会員ポータル、分析、メール/アンケート配信のオプションを用意
- スーパー、コンビニエンスストア、百貨店、鉄道などの大規模な顧客管理システムでの導入実績が豊富
- 大量のトランザクションをリアルタイムに処理できる、高性能・高信頼なSaaS型システムとして提供



ロイヤルホールディングス株式会社 様 INTERVIEW

ロイヤルホールディングス株式会社
事業推進本部
マーケティング部 部長
間多 洋彰 氏



ロイヤルマネジメント株式会社
システム部
システム企画室 室長
鬼塚 竜平 氏



背景 One to Oneの価値提供をグループCRMで志向

「ロイヤルホスト」「天丼てんや」などの外食事業をはじめ、空港・高速道路や病院など大規模施設内で食を提供するコントラクト事業、「リッチモンドホテル」を運営するホテル事業、食品事業と幅広く事業を展開するロイヤルホールディングス株式会社にとって、これらのブランドが同じロイヤルグループに属しているという理解を通して、グループとしての価値を高めていくことは経営戦略の大きな柱となっています。

「多種多様なブランドを抱えるポートフォリオ経営を進化させるために、改めてロイヤルグループとしての打ち出しを強め、またブランド間の相互送客などグループシナジーを実現することがマーケティング部のミッションです」(間多氏)

そのための検討が始まった2022年当時は、同社のマーケティング活動はブランド別に行っていました。ブランドをまたぐ共通の顧客データ基盤は存在せず、各ブランドでの顧客とのデジタル接点における個客理解や、One to Oneマーケティングの取り組み程度はブランドごとに差がありました。

「そこで、グループとしてのCRMを実現するべく、ブランド共通のロイヤルグループ共通アプリを導入するための検討を始めました。主な目的はご利用回数に合わせてお客さまにあった最適な体験価値を提供することです。そのためのフックとして、ブランド間で同じポイントを貯めて利用できるように、また家族間でポイントを共有して利用シーンの異なる各ブランドを上手く使いこなしていただきたい、と考えました」(鬼塚氏)

取り組み 豊富な機能と実績で「PointInfinity」を採用

グループCRMを構築するための製品を導入するにあたって、ロイヤルホールディングスは2022年7月にRFPを作成し、ITベンダー数社に提案を依頼。各社の提案の中から、会員管理以外に当社が求めていた機能を実現するオプション(会員ポータル、分析、メール/アンケート配信)を備え、実績が豊富な日立ソリューションズの「PointInfinity」が選ばれました。

「非機能要件として当社が求めたのは、数年後の目標にしている百万人単位の会員が、ランチのピーク時にPOSでポイント処理を行っても安定した稼働ができることでした。採用決定後、2022年12月から導入作業を開始したのですが、途中で大きな変更が2回発生しました。POSレジの仕様変更と外部共通ポイントとの連携です。それでも何とか調整し、システムは2024年5月に稼働できる状態になりました」(鬼塚氏)

この導入プロジェクトで日立ソリューションズは要件定義、システム開発、インフラ構築、システムテストの各工程を担当しました。要件定義の工程

ではロイヤルホールディングスに技術的な助言を提供するとともに、後続の工程ではプロジェクトメンバー(POSレジベンダー、共通ポイント事業者)間の調整の役割も果たしました。

効果 顧客データを可視化する共通基盤が完成

2024年6月下旬には、ロイヤルホスト、天丼てんやを含む4ブランド、300店超でロイヤルグループ共通アプリ「MyROYAL」の運用が開始しました。

「ロイヤルグループ全体で使える共通のデータ基盤が出来上がったことは重要な成果だと考えています。これまでとの大きな違いは、顧客行動などのデータを可視化して、ロイヤルグループ内で共有できること。特定の切り口で個別にお客さまを抽出するOne to Oneマーケティングも容易にできますから、キャンペーンや告知を打つにも役立ちそうです」(鬼塚氏)

MyROYALのキャンペーン第1弾として、2024年7月にロイヤルホストの海外直営1号店がシンガポールにオープンしたことを記念したご招待の旅を企画。今後はご利用回数にもとづくランクに応じた特典・サービスを用意するなど、顧客ごとに最適な体験価値を提供していく考えです。

展望 ホテルなどの他ブランドにも展開の予定

ロイヤルホールディングスでは、MyROYALを他ブランドにも順次適用していきます。「シズラー」や「ロイヤルガーデンカフェ」などの専門店はもちろん、「リッチモンドホテル」と「ロイヤルデリ」というすでに会員基盤のある事業でもMyROYALを使えるようにしていく予定です。

「日立ソリューションズは「PointInfinity」の導入に際して、当社の状況をきめ細かく読み取って、提案やサポートをしてくれました。開発範囲の設定や搭載機能の取捨選択にあたって、プロジェクト本来の目的に照らし合わせて、的確な提案をしてもらえました。システムインテグレーターとしての経験値の高さを感じましたね」(鬼塚氏)

「すでに会員組織があるリッチモンドホテルとロイヤルデリとの会員統合は、システム面の難易度が高いだけではなく、お客さまに混乱を招かないように進めていかなければなりません。日立ソリューションズには、そういった面まで配慮した提案をいただくことを引き続き期待しています」(間多氏)

デジタルマーケティングソリューションである「PointInfinity」は、個客を理解したOne to Oneマーケティングを実践するための統合型CRMソリューションです。日立ソリューションズはこれからも、B to Cビジネスにおけるエンゲージメント向上を支援してまいります。

※本事例の内容は公開時点(2024年10月1日)の情報です。※本文中の会社名、商品名は各社の商標、または登録商標です。※本文中および図中では、TMマーク、®マークは表記しておりません。※製品の仕様は、改良のため、予告なく変更する場合があります。※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。※本文中の情報は、事例作成時点のものです。

本事例のwebページはこちら

www.hitachi-solutions.co.jp/pointinfinity/case08/



株式会社 日立ソリューションズ

www.hitachi-solutions.co.jp



本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

www.hitachi-solutions.co.jp/pointinfinity/

J24S-01-00

2024.10