

小売向けソーシャルCRMソリューション ReBee

導入事例

商業施設ミーナ様

スマートフォンの電子会員カードアプリを使用して、クーポン配布からクレジット決済までをワンストップで実現

スペイン語の「宝の山」という意味を持つ商業施設「ミーナ」は、ユニクロをはじめ、多くのファッション系テナントが入居しており、現在、天神・津田沼・京都・町田に4館を展開しています。

「ミーナ」では、販促などの活動は従来4館個別に行ってききましたが、共通の枠組みを導入することで販促効率の向上を図るため、日立ソリューションズの小売向けソーシャルCRMソリューション「ReBee」を導入しました。「ReBee」のスマートフォン用電子会員カードアプリを使用して、クーポン配布からクレジット決済までをワンストップ化し、顧客へのより魅力的なサービスの提供と販売促進に取り組んでいます。



mina

商業施設ミーナ

ミーナ天神	福岡県福岡市中央区天神4-3-8
ミーナ津田沼	千葉県習志野市津田沼1-3-1
ミーナ京都	京都市中京区川原町通三条下ル大黒町58番地
ミーナ町田	東京都町田市原町田4-1-17
URL	http://www.mina-web.com/

導入の背景

販促・決済ツールを4館で共通化

天神、津田沼、京都、町田に4館を展開する商業施設ミーナでは、従来各館それぞれにチラシやポスターなどによる販促活動に取り組んできました。顧客への情報伝達の共通した手段のメインはホームページで、DMはコストや労力がかかるため頻繁には利用していませんでした。このため、ポイントカードやクーポンなどをローコストで顧客にダイレクトに届けるための新しい販促ツールを探していました。

また、クレジットカードについても、天神以外の3館ではハウスカード（ミーナカード）が未導入で、顧客単価の上昇や、顧客のロイヤリティの向上、売上の底支えが見込めるハウスカード普及の手段も求めています。

「日立ソリューションズはこの2つの問題を一体化して解決できる提案をしてくれました。ポイントカードだけやクレジットカードだけという製品、サービスはありましたが、クーポン配信とクレジットカードを一体化できる提案は『ReBee』だけでした」と、ミーナ本部販促担当の岡本貴氏。

「ReBee」システムでは、スマートフォンに専用のアプリ（ミーナアプリ）をダウンロードし、会員情報を登録することで、顧客はミーナやミーナの各テナントからお得な情報や割引クーポンを受け取れるようになります。また、ミーナカードの情報を登録することで、レジではスマートフォンアプリの決済ボタンを押すだけで決済が可能になり、財布のなかの多数のクレジットカードやポイントカードから目的の1枚を探す面倒な手間が省けます。

「現在多くの商業施設はFacebookなどSNSを利用したO2Oマーケティングへの取り組みに熱心です。福岡と言う土地は先進性の強い土地で、天神だけでも15の商業施設がしのぎを削っていますが、どの施設も似たようなことをやっている印象でした。そのなかにあって、ミーナでも新しい取り組みを模索していましたが、アプリでお客さまに利便性と楽しさを提供できる

『ReBee』には、話題性もあり他店のサービスとの差別化も可能な新しい魅力を感じました」と、ミーナ天神店舗運営室の栗原浩貴氏は振り返ります。

導入に向けたステップ

顧客にどんな魅力を提供するかを検討

「ReBee」導入にあたっての要件は、単にクーポン配信とクレジットカード決済の機能を実現しさえすればいいというものではなく、ミーナとして顧客にどんな魅力を提供するかという点が考慮されました。

「重要なのは、買ってくればいいのではなく、どうすればお客さまにとって楽しい情報を発信できるかということです。クーポンによる値引きだけでは、そのとき得をするだけです。この仕組みを使って、お客さまがまた来ようという気持ちになれるサービスが必要です。初回リリースでは見送られましたが、お誕生日ポイントの付与のような喜びや楽しさにつながる機能も将来的には入れていきたいと考えています」（岡本氏）。

「ReBee」導入のステップは2013年2月から概要の打ち合わせが始まり、4～5月に設計が行われました。概要段階でまず販促担当者に説明をし、次に各店の室長に説明、詳細が詰まっていく中で再び販促担当者に説明という段階を踏んで導入に向かいました。しかし、実際の現場ではかなり駆け足の導入であったと岡本氏は言います。



ミーナ本部
販促担当 岡本 貴氏

ハウスカードであるミーナカードをすでに導入していたミーナ天神が、他館より一足先に「ReBee」によるサービスを開始することになりました。5～7月には、販促担当者の会議で機能面の説明が行われ、その席で「こうしたことはできないのか?」という意見のキャッチボールがありました。そこで出た意見のいくつかはスタート時の仕様で反映されています。

「ボリュームが増えてこない、効果測定は正確にはわかりません。天神では1万2千の実稼働しているクレジットカードのベースがあったため、アプリダウンロード促進に注力できました」(岡本氏)。

導入時の取り組み

教育向けのテスト環境を構築

導入前には紙ベースのマニュアルが用意されるとともに、開発の仕上がりにかかっていた本番環境とは別に、UI(ユーザーインターフェイス)を体験できる教育向けのテスト環境が構築されました。

「商業施設のテナントでは、クレジットカード端末の使い方は皆知っていますが、スマホアプリやタブレットを利用することには慣れていないスタッフの方が少なくありません。そこで、紙のマニュアルベースでのスタッフ研修を事前実施するだけでは使い方が身につかないことが懸念されたため、導入の前月にはお客様の登録の仕方やクーポン利用の一連の流れを体験できるテスト環境を、日立ソリューションズに構築してもらい、各テナントの責任者やレジ担当者に実機で触ってもらいました」(栗原氏)。

実機研修を受けたスタッフが他のスタッフに説明できるように、各テナントには紙ベースのマニュアルも配布し、また栗原氏ら店舗運営室がテナントスタッフからの疑問質問に対応できる体制を整えました。当初テナントからの質問は登録の仕方やクーポンの選択・使用についてのものが多数で、現場も徐々に慣れてきたようです。

していきたくです。先日クリスマスプレゼントのクーポンを配信することをクレジットカード会員向けのDMでお知らせしたところ、その後、新規の会員登録がかなり増えています」(栗原氏)。

アプリがよく利用されるテナントは大型店とクレジットカードの使用比率が高い店舗で、そうした店舗は操作自体にも慣れてきて積極的に取り組んでいますが、次はまだ利用の少ない店舗にも利便性を周知していく予定です。

さらに2014年の年明けにはお年玉クーポンの配信、1月中にはクーポンとミーナカード値引きの相乗効果でアプリ登録者の倍増をめざしました。

「サーバーの運用管理など体系的な部分で、日立ソリューションズには迅速な対応をいただいています。アプリの機能的にはこれから模索していく段階で、お客様の声を反映し、もっといいものを協力して作っていただければと考えています」(栗原氏)。

今後は、カード会員数を増やすとともに、アプリ登録者数の増加に努め、将来的にはカード決済のうちのアプリ利用比率を10～20%くらいまで伸ばしていき、天神の先行事例を店長会議などで各館に共有していきたいということです。



ミーナ天神
店舗運営室 栗原 浩貴 氏

導入効果・今後の展望

登録倍増を狙う施策

最初に配布されたクーポンは、10月末のミーナ天神の8周年記念クーポンで、クーポンとノベルティのプレゼントを引き換えるというものでした。これに先立って、アプリ開始の案内を9月10日ごろにカード会員向けのDMに封入し、10月中旬からアプリのダウンロードを開始しました。

実質開始1カ月で、アプリの使い方は顧客の反応を確かめている段階ですが、スタッフには使いやすさが理解されてきて、広まるという意見が増えてきています。

「繰り返しクーポンをご利用になっているお客さまもいらっしゃいますし、スタンプラリーでスタンプを集め始めているお客さまもいらっしゃいます。まだ始めたばかりですが決済回数も順調に伸びています。そうした利便性、使い勝手の良さをもっと多くのお客さまに実感いただき、登録を伸ば



※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、®マークは表記していません。
 ※本文中の製品の仕様は、改良の為、予告なく変更する場合がございます。
 ※本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。
 ※本カタログ中の情報は、カタログ作成時点のものです。

商品・サービスに関するお問い合わせ・ご相談受付

【電話による受付】

0120-421-126 [通話料無料]

受付時間 10:00～17:30 月曜日～金曜日(祝日、弊社休業日を除く)

【メールによる受付】

webmaster@hitachi-solutions.com

※ご相談、ご依頼いただいた内容は、回答等のため、弊社のグループ会社に情報を提供し対応させていただくことがあります。取り扱いには充分注意し、お客様の許可なく他の目的に使用することはありません。

本カタログ掲載商品・サービスの詳細情報

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/rebee/>

このカタログは資源保護の為、再生紙を使用しています。

H25S-33-00

2014.02

こちらのQRコードより、本事例の詳細ページをご覧ください。

<http://www.hitachi-solutions.co.jp/rebee/case01/>



株式会社 日立ソリューションズ
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>