

Newsletter

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

今月号のキーワード 共通ポイント、効果的な集客、囲い込み施策、異業種連携による新しい販売戦略、O2O

効果的な集客、顧客の囲い込み施策を実現する ポイントサービスをベースとしたCRMソリューション

BtoC分野において、今やポイントサービスは、リアル/ネットを問わずごく当たり前となっています。効果的な集客や顧客の囲い込み施策に向け、ポイントサービスの活用ニーズはさらに高まっており、現在はポイントの共通化・統合化の流れがあります。そこで、今回は、ポイントの共通化を強みとする日立ソリューションズのポイントサービスをベースとしたCRMソリューションを紹介します。



日立ソリューションズ
金融アプリケーション第1本部
第1部 部長

内藤 英樹

1. ポイントサービス市場の動向

リアル店舗やネット店舗を問わずポイントサービスは珍しいものではありません。広告系ポイントサイト、アフィリエイト、リサーチ業、オンラインゲーム、Q&Aサイトなど、商品購入以外の行動に対してもポイントを提供するなど、ポイント付与対象アクションも多様化しています。

株式会社矢野経済研究所「ポイントサービス市場に関する調査結果 2011」によると、ポイント付与を意識して

買い物をしているポイントカード所有者は85.4%を占め、ポイントサービスの消費行動に与える影響力は強まっています。また、企業側から見ても、ポイントサービスが顧客の囲い込みに有効に機能していると感じる企業が98.0%、サービス導入により売上が向上したという企業が76.0%を占めています。このような状況の中、さらにポイントサービスを活用した効果的な集客や顧客の囲い込み施策として、ポイント共通化・統合化、ポイントに紐づく顧客(会員)情報の活用ニーズの高まりが加速しています。

2. ポイントサービスをベースとしたCRMソリューション

そこで、日立ソリューションズではポイント管理ソリューション「PointInfinity」をベースとしたCRMソリューションを提供しています。

ポイントサービスには、既存の販売管理システムや店舗システムとの連携、他企業ポイントとポイント交換を行う場合の対外ポイントシステムとの連携、また本部と加盟店の間のポイント精算や決済のしくみが必要です。

■ 顧客の囲い込み

共通ポイントにより貯まりやすく使いやすいポイントを提供することで、顧客開拓や囲い込みを支援

■ クロスセルの獲得

他社のポイントや電子マネーとの交換により、異業種の企業間連携を生み、相互送客を促進

■ 優良顧客の識別

顧客ランクに応じたサービスや特典を提供することで、顧客と長期的かつ相互に利益のある関係を構築

■ 新しい販売戦略の創出

ポイント連携により新しい販売戦略を創出

図1:ポイントを共通化するCRMソリューションが提供する価値

「PointInfinity」は、これらの基本機能をパッケージとSaaS型サービスにより提供します。さらに、POSシステムで扱う購入物情報(何を、いくらで)に加えて、加入時に登録する会員の属性情報や利用履歴を管理できます。そのため、BI(Business Intelligence)や地理情報システム(GIS)「GeoMation」などと連携し、「PointInfinity」を経由して収集した購入物情報、会員情報・利用履歴をベースに、購入者の行動範囲や嗜好、地域特性と組み合わせた効果的なマーケティング活動が可能になり、個々の顧客に最も適したサービスや特典の提供を実現します。

3. 自社内のポイントの共通化に加えて、異業種連携で新しい販売戦略を支援

最近では、オンラインとオフラインの行動が連携しあうO2O(Online to Offline)を実現する手段としてECと実店舗のポイントを共通化・統合化する動きや、大型商業施設内など多業種間で連携した共通ポイントの開始、異業種間をつなぐ共通ポイントへの加入、自社内の複数ブランドや事業のポイント共通化・統合化などが進んでいます。

O2Oの事例として、日立ソリューションが開発に携わった株式会社有賀園ゴルフ様のポイントサービスが挙げられます。有賀園ゴルフ様は、2012年10月にECサイトを立ち上げたと同時に、実店舗とECサイトの共通ポイントサービスを開始しました。同社は、「PointInfinity」のSaaS型サービスを採用することで、短期間かつ低コストで新しいポイントサービスを実現しました。ポイントサービスを実店舗とECサイトで共通化することで、約60万人いる店舗

のポイント会員をECサイトへ促し、ECサイトと実店舗がお互いに補完し合いWin-Winを目指します。

「PointInfinity」は5階層構造になっており、加盟店や支店などの組織構造に応じたポイント集計・管理が可能です。これにより、複数種ポイントブランドを単一のシステムで管理することができるため、容易にポイントの共通化を実現します。また、階層構造により、共通ポイントを利用しながらも、限定ポイントを設定することができ、商業施設内のポイントサービスや異業種連携ポイントサービスであっても多彩なポイントサービスを展開できます

4. 顧客の囲い込みや顧客の属性把握などロイヤリティマーケティングを実現

企業は、ポイントを入力に、CRMでこれらの情報の管理や分析を行い、購入者個人の嗜好や来店頻度に適したサービスを提供することで、効率的に優良な購入者の維持と拡大を図ることができます。

日立ソリューションズでは、これを実現する手段として「PointInfinity」を核に、分析系、販促系ソリューションまでを揃えたトータルソリューションを提供しています。

たとえば、「PointInfinity」と地理情報システム「GeoMation」を組み合わせることで、購入者の属性や商品の情報、購買金額、購買頻度など指定した条件で顧客を位置情報と組み合わせて地図上にプロットし、分布集計することにより集中度の高い領域を作成して偏りをビジュアルに把握することができます。これにより営業店テリトリーと重ね合わせて効率的な分布になっているか、空白地

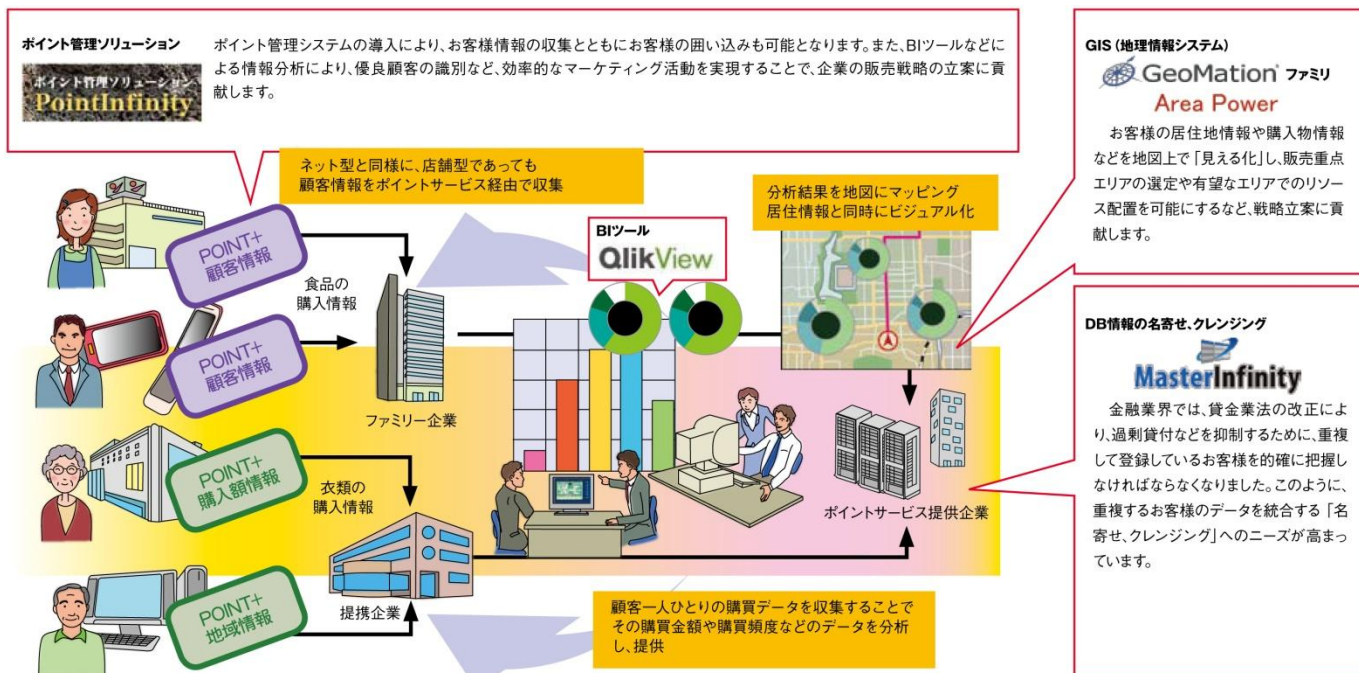


図2: ポイントサービスをベースとしたCRMソリューションの概要

があるか視覚的に捉えることができます。

さらに、位置情報と関連づけて特定のお客様に店舗情報やクーポンをプッシュ型で配信するソリューションや、顔認識技術を用いたデジタルサイネージ視聴者測定システムなどと組み合わせて店舗内のお客様の誘導を提案するなど、店舗の集客率の向上を目指した支援も行います。

このように、ポイントサービスを核に、購入者の行動範囲や嗜好、地域の特性と組み合わせ、最適なサービスを提供することが可能です。

5. 金銭と同等の価値を持つポイントの管理を支えるセキュリティ

ポイントは金銭と同等の価値を持ちます。そこで、ポイントサービスは、トランザクションが急増しても安全にポイント进行管理できる、高いセキュリティと信頼性の確保が不可欠です。また、ポイント取引は決済処理と同時に進行されるため、素早い処理が求められます。

「PointInfinity」は、一日何百万件というトランザクションをこなしている大規模ポイント管理システムを円滑に運用しており、300件/秒、1件0.2秒以内の処理、24時間365日の対応実績があります。

日立ソリューションズは、今後、複合商業施設やスーパー、ドラッグストア、アパレル、健康食品、化粧品などの流通・小売業などに向け、共通ポイントサービス提供を特長とする「PointInfinity」を軸とし、収集した顧客情報のBIツールによる分析までを含めたトータルシステムを提供し、企業の効果的なマーケティングを支援します。

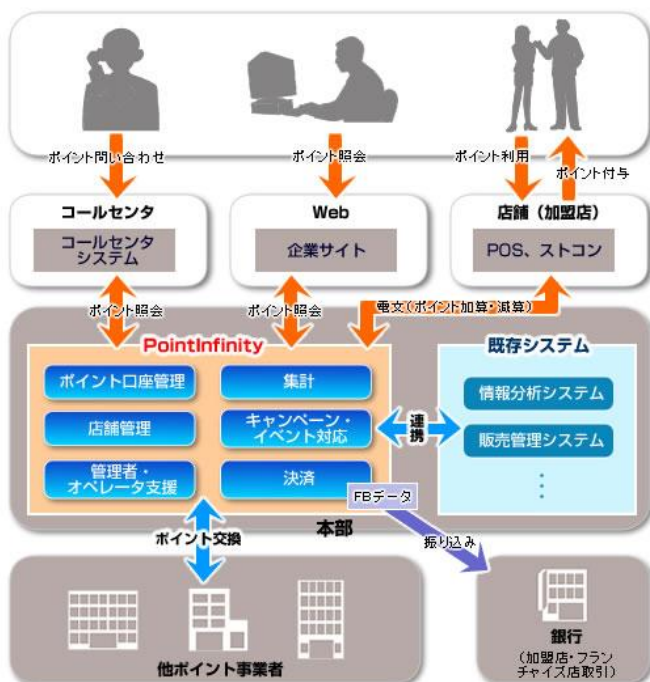


図3:「PointInfinity」の概要

■ 「PointInfinity」の導入事例

グルメ情報メディア ぐるなび様

ポイントサービスで加盟店の販促活動を支援

携帯電話やスマートフォン、PCなどから、目的に合ったお店をすぐに見つけさせるグルメ情報メディア「ぐるなび」。2011年度には会員数が800万人を突破し、月間のアクセス数は8.6億ページビューに上ります。同社が加盟店の販促活動支援の一環として提供する「ぐるなびポイントクラブ」は、ユーザーが各店舗の利用を通じて貯めたポイントを、全国共通のお食事券などに交換して使える、ぐるなび会員向けのポイントサービスです。

同社は、本ポイント管理システムの刷新を図るにあたり、下記の点を評価し「PointInfinity」の採用を決定し、短時間で高信頼のシステム基盤の再構築を実現しました。

- ① 業務ニーズやマーケティング戦略に対応する柔軟性
- ② 今後、実店舗、ECサイト双方の横断的な利用がさらに増える可能性に向けた拡張性
- ③ 年末年始など多数のユーザーがポイントを利用する時期に発生する膨大なトランザクションに見合う大規模な導入実績

異業種間共通ポイントカード Tポイント様

国内最大級のポイントサービスを支え、異業種間連携の販売戦略を実現

アクティブユニーク会員数4,137万人(2012年7月時点)を誇る国内最大級のポイントサービス「Tポイント」のIT基盤を、「PointInfinity」を活用して構築しました。約5万の加入店舗の相互送客を実現しています。

電子マネー A社

「PointInfinity」を活用し、電子マネーのチャージや利用など、電子マネー取引を管理するITインフラを提供しています。今後、同様の仕組みがスーパーマーケットなどに普及すると考えています。

総合ショッピングモール B社

大型商業施設内の店舗に共通したポイントサービスを構築しました。顧客の囲い込みと施設内の店舗間の相互送客を実現しています。

宿・ホテル予約サイト C社

1社が運営する複数の情報サイトを横串でつなぐポイントサービスを構築し、情報サイト間の相互送客を実現しました。

詳しくは...

日立ソリューションズ ポイント

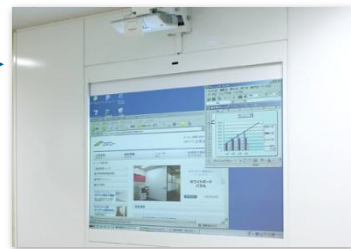
検索

最近の主なニュースリリース

ニュースリリースの詳細は、当社ホームページでご覧いただけます。

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

- > 11/30 コマニーが、当社の電子黒板「StarBoard」を組み込んだ電子黒板付きパーティションを販売開始
- > 12/04 クラウド、仮想環境向けSSLサーバー証明書サービスの提供を開始
- > 12/06 京都信用保証協会、ICタグを活用した「保証書類管理システム」の稼働を開始(日立ソリューションズが構築)
- > 12/10 「MEANS ファイルサーバスリム化ソリューション」がBCPと大規模対応を強化
- > 12/13 統合システム運用管理「JP1」の活用を支援する「JP1ソリューション」のラインアップを拡充
- > 12/17 就業管理システム「リシテアJob」の多言語対応をサポート開始



TOPICS

中高生国際Rubyプログラミングコンテスト2012（当社協賛）

2012年12月1日、三鷹市の三鷹産業プラザにおいて「中高生国際Rubyプログラミングコンテスト2012」の最終審査発表会が開催され、U-18部門、U-15部門の最優秀賞、優秀賞、奨励賞の各賞が決定しました。

本コンテストの最終審査に、Rubyの生みの親であるまつもとゆきひろさん（審査委員長）とともに日立ソリューションズ 技術統括本部 副統括本部長 正村 勉が審査委員として参加し、応募総数55件の中から、1次審査を突破したU-15の部4件、U-18の部5件の計9作品による最終審査を行いました。

本コンテストは、子どもたちがプログラミングを学び、自分でコンピュータを動かしたときの感動が、新しい世界への興味や関心を引き起こすきっかけになることを願い、初めて学ぶのに適した言語「Ruby」を使ったプログラムを募集したものです。「昨年に続き2回目のコンテストですが、今年は米国から参加があり、国際コンテストとなりました。オリジナルプログラムが中心で、子供たちの技術力が向上している様子が伺えます。動かしながらプログラムを完成させることができるというRubyの特性により、子供たちも楽しく学んでいるようです。U-15の部では、小学6年生がグランプリを取り会場を驚かせました。子供たちの創造力や開発力に将来の頼もしさを感じました。」（正村）

日立ソリューションズは、RubyのWebアプリケーション開発分野で高い生産性や拡張性に早くから着目し、2008年に島根県松江市にもRubyラボを設置、翌2009年にはRubyセンタを設立し、Rubyの普及とRubyによるシステム開発を積極的に推進しています。現在、Ruby技術者数は経験者を含めて約250名となっており、Rubyのシステム適用実績も増えています。今後もRubyの積極的な活用を推進していきます。



中高生国際Rubyプログラミングコンテスト2012の受賞者と共に(中段右から2人目が正村)

商号	株式会社日立ソリューションズ
本社事務所	本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号 Tel:03-5780-2111(大代表) 本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
URL	http://www.hitachi-solutions.co.jp/
設立年月日	1970年9月21日
従業員数	15,724名（2012年9月30日現在、連結）
事業内容	業務コンサルティングからITコンサルティング、システム設計、保守、システム運用まで、システム構築のライフサイクルを一括してサポートするワンストップサービスを提供
主要製品	機密情報漏洩防止ソリューション「秘文」、就業管理システム「リシテア」、指静脈認証システム「静紋」、Juniper Networks製品、電子ドキュメントータルソリューション「活文」、電子黒板「StarBoard」、エンタープライズ型地理情報システム「GeoMation」、統制IT基盤提供サービス「SecureOnline」、JP1ソリューション 他
認証取得	ISO9001、ISO14001、ISO27001、プライバシーマーク
主な国内グループ会社	日立ビジネスソリューション(株)、(株)日立東日本ソリューションズ、(株)日立中国ソリューションズ、(株)日立ソリューションズバリュー、(株)日立ソリューションズデザイン、(株)日立ソリューションズサービス、(株)日立ソリューションズ九州、(株)DACS、(株)アイネス、(株)ビジネスブレイン太田昭和

ニュースレター、転載、取材に関するお問い合わせ

Tel:03-5479-5013 [広報・宣伝部:横田]

E-mail:koho@hitachi-solutions.com

* 記載されている会社および製品名は各社の商標または登録商標です。

発行日 2012年12月17日

Copyright © 2012 Hitachi Solutions, Ltd. 4