

News Release

2014年3月7日
株式会社日立ソリューションズ

オリックス・バファローズに「ファンビジネス向けトータルCRMソリューション」を導入 ファンの行動を分析し、効果的なサービスを提供するOne to Oneマーケティングを実践

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)は、オリックス野球クラブ株式会社(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長:西名 弘明)が運営する「オリックス・バファローズ」にクラウドサービス「ファンビジネス向けトータル CRM ソリューション」を導入しました。本システムは2012年11月に稼働し、ファンクラブの会員数が順調に増加するなどの効果が出ています。

「ファンビジネス向けトータル CRM ソリューション」は、プロモーションから会員管理、ポイント管理、データ分析まで、ファンビジネスを支援する機能をトータルにクラウドで提供し、O2O(Online to Offline)マーケティングを実現するものです。

これによりオリックス・バファローズは、3万人を超えるファンクラブ会員のチケット購入やグッズの購入、試合への来場などの行動をポイントサービスで定量化し、データを分析し、それぞれの嗜好に合ったサービスを提供する One to One マーケティングを実践しています。

インターネットが普及し、消費者のエンターテインメントの選択肢が多様化する中、スポーツ業界ではファンサービスの充実が課題になっています。オリックス・バファローズはこれまで、ファンクラブの会員の属性など、基本情報をデータベースで管理し、季節性や過去の経験からイベントやキャンペーンを企画していました。しかしながら、ファンクラブのさらなる活性化をめざし、定量的なデータに基づいた効果的な企画立案が課題でした。

そこで、日立ソリューションズはこれらの課題を解決するため、会員の行動をポイントで測定し、データ分析までを行うことができる「ファンビジネス向けトータル CRM ソリューション」を提案し、導入に至りました。

日立ソリューションズが導入した、オリックス・バファローズの新システムの主な特長は以下の通りです。

1. ポイントサービスで会員の行動を定量化し、効果的なイベント企画や情報を提供

チケット購入やホームゲームへの来場、グッズの購入など、会員の行動をポイントで定量化することで、会員の行動の傾向を把握することができるようになりました。また、個人の嗜好に合ったイベントの企画や情報の提供が可能となりました。

2. 会員個人の嗜好に合った情報を「マイページ」にて提供

応援する選手やその関連グッズの情報、チケットの購買履歴や来場履歴、来場時勝率、獲得ポイントランキングなど、会員個人ごとの情報を提供することができるようになりました。

3. 事務手続きを効率化

会員は、球場に設置された iPad で QR コードを読み込んで来場を記録したり、「マイページ」でファンクラブの自動更新を行うことができるようになり、各種手続きの効率化を図りました。

オリックス・バファローズと日立ソリューションズは、新システムとグッズの販売管理システム、チケットングシステム、ECシステムなどの外部システムを連携し、データを一括管理することで、会員の一連の行動を紐付け、定量化しました。今後、データ分析に基づく会員の行動予測や、Facebook や Twitter などのソーシャルネットワークサービスを活用したマーケティングなど、一層のサービス向上をめざします。

■ マイページのイメージ図

The screenshot displays the 'B's Club' mobile application interface. At the top, there's a navigation bar with 'マイページ' (My Page) selected. The main content area is divided into several sections:

- お気に入り選手 (Favorite Player):** Shows a profile for '7 糸井 嘉男' (Kane Inoue).
- ポイントランキング (Points Ranking):** Lists members and their points, with 'はやし さん' (Hayashi) at the top with 1,203 points.
- 直近5試合の試合情報 (Recent 5 Game Information):** A table showing game dates, opponents, and venues.
- BSスコア予想ゲーム (BS Score Prediction Game):** A section for predicting scores in upcoming games.
- ポイント履歴 (Points History):** A list of past transactions and point changes.
- 来場履歴 (Attendance History):** A list of past stadium visits.

At the bottom, there's a copyright notice: 'Copyright © ORIX BLFPALDES All Rights Reserved.'

■ 稼働開始時期: 2012年11月

■ 関連製品 URL

「ファンビジネス向けトータル CRM ソリューション」: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/flp/>

<商品・サービスに関するお問い合わせ先>

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

<報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署:CSR 統括本部 ブランド・コミュニケーション本部 広報・宣伝部

担当:安藤

TEL:03-5479-5013 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、オンプレミス・クラウド連携を始めとする豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する『ハイブリッドインテグレーション』を実現します。

「ファンビジネス向けトータル CRM ソリューション」は、株式会社日立製作所のクラウドソリューション「Harmonious Cloud」のラインアップのひとつです。(URL:<http://www.hitachi.co.jp/cloud/>)

- ※ QR コードは、株式会社デンソーウェアの登録商標です。
- ※ iPad は、Apple Inc.の商標です。
- ※ Harmonious Cloud は、株式会社日立製作所の登録商標です。
- ※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
