

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。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

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、チケットティングシステム、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 member page interface with the following sections:

- Top Bar:** BsCLUB logo, マイページ (My Page) button, 楽しみ選手 (Enjoy Player), チケット購入 (Ticket Purchase), グッズ販売 (Goods Sales), 公式ホームページ (Official Home Page), and ログアウト (Logout).
- Profile Management:** Displays the user's profile picture and information, including a "プロフィール編集" (Profile Edit) button.
- Recent Activities:** 昨日 (Yesterday) section showing "Bsスコア予想ゲーム結果 (9/10~16)" and "Bsスコア予想ゲーム結果 (9/4~8)".
- Player Registration:** "お気に入り選手登録" (Favorite Player Registration) section featuring "NO.1 FAVORITE" player 糸井 嘉男 (Shioi Kazuo) with a photo.
- Point Management:** "ただいまのポイント" (Current Points) section showing 1,203pt, 1,203pt, and 1,000pt. It also shows the current attendance rate (2013年度 3ヶ月 1,750pt) and a "ポイントとは?" (What are points?) button.
- Point History:** "ポイント履歴" (Point History) section listing recent point earnings from various events.
- Game History:** "直近5試合の試合情報" (Recent 5 Games Information) table showing games from 09/24 to 09/28, including opponents, venue, and time.
- Scoring Game:** "Bsスコア予想ゲーム" (Bs Scoring Game) section listing games from 09/28 to 09/17, including opponents, venue, and time.
- Mobile Access:** QR code for mobile access with the text "モバイルはこちらから" (Mobile here) and "ケータイからもアクセスして応援しよう!" (Support from your mobile phone!).
- Bottom Footer:** Copyright notice: Copyright © ORIX BUFFALOES All Rights Reserved.

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 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ーブの登録商標です。
- ※ 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。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

