

▶ アトレ(東京圏駅ビル開発株式会社)

COMPANY PROFILE

会社名	東京圏駅ビル開発株式会社
創立	1990年4月2日
本社	東京都渋谷区恵比寿4-1-18 恵比寿ネオナート6階
代表	代表取締役社長 今木 甚一郎
資本金	16億3,000万円
従業員数	284名 (2007年4月1日現在)
事業	JR東日本との駅ビル共同開発、駅ビルの管理及び運営、直営店の運営、駅構内開発プロデュースおよび運営受託
URL	http://www.atre.co.jp/



総合企画部 担当部長
徳永敏則 様

Category

業種ソリューション

Solution

ポイント顧客システム

Product

Innovation Report

アトレカードのデータ活用で いっそうの顧客満足度向上を目指す

アトレ全11店、730ショップ
**会員
58万人**
の快適度が向上

地域のお客様のために、駅ビル「アトレ」をもっと魅力的に。
東京圏駅ビル開発の取り組みを支える、東芝ソリューション。

■ 導入背景

ニーズを捉え、ショップの個性を引き出す「アトレ」

東京圏駅ビル開発 (<http://www.atre.co.jp/company/index.htm>) はJR東日本グループの一員として、ショッピングセンター「アトレ」等を展開している。1990年のアトレ四谷を皮切りに、1997年アトレ恵比寿、2004年にアトレ目黒を開業するなど、現在11店を運営。多様な駅立地のポテンシャルを生かし、駅の利便性を高める新しい方向性を次々に打ち出し続けている。

「最大のテーマはいかに顧客満足度を向上させるかということ。そのためにお客様のニーズを的確に把握・分析し、最適のショップ選定、店舗配置などに生かしています」と総合企画部担当部長徳永敏則氏は語る。

同社の運営スタンスはショップの個性を十分に引き出しながら、顧客志向で館全体の魅力を作りあげていく「プロデュース型運営」。ショップの特長をよりよく発揮できるよう、ショップと顧客ニーズなどの情報を共有し、さまざまなサポートを行っている。



JR恵比寿駅の駅ビルにあるアトレ

利用客のメリットも大きく、 マーケティング分析に欠かせないアトレカード

アトレカードはアトレクラブ会員のためのポイントカードだ。利用客にとっては買い物や飲食100円ごとに1ポイントが付き、500ポイント貯まると買物券(500円)と交換できるメリットがある。それと同時に同社にとっては、顧客データを収集する上で大きな役割を果たしている。顧客の年齢、性別などの属性等から、マーケティング分析のための貴重なデータを集めることができる。

しかし、アトレカードには問題があった。11店のアトレが別々にカードを発行していたため、複数のアトレを利用する顧客は何枚ものカードを持たなければならなかった。

「すべてのアトレで使えるカードが欲しいというお客様のご要望は多かったですね」と営業部 カードグループマネージャー遠藤愛氏は振り返る。社内でも別々のカードが発行されている点が懸念されていたようで、「当時7つのシステムが別々に稼働していたため、

効率的な運用が難しく、恵比寿、目黒などマーケットが重なり合うエリアのマーケティング分析も非常に困難でした」と続けて語ってくれた。

このような経緯から、2004年後半、従来のシステムを集約することでアトレカードを共通化し、顧客情報やポイント情報などを一元管理する新しいポイント顧客システムの導入が決定された。

■ 選定ポイント

決め手は信頼感と技術力、対応力の高さ

2005年の初頭よりベンダー選定が開始され、数社に提案を依頼。その中で最終的に、東芝ソリューションが選ばれた。

「こちらがこんな機能を追加したいと言ったら、こうしてはどうでしょう、システムに乗せるとこんな形になりますと常に提案型で返してくれたのが東芝ソリューションでした。また、こちらの要望に対して、ベンダーは一般的に、『社に持ち帰って…』と答えることが多いのですが、東芝の技術者はその場で即答してくれる場合がほとんどでした。素早い対応力が他社とは違うと感じました。スキルの高さが非常に印象的でした」と総合企画部マネージャー長谷川雄一氏は、東芝ソリューションを選んだ理由を語る。

迅速な対応、高い技術力に加え、決め手になったのは信頼感だった。

「システムが動き出したら止めることはできません。障害が起きても、お客様に迷惑をかけないシステムを構築することが大前提でした。そう考えたときの信頼度と実績は際立っていました」と徳永氏も続けてこう評価する。

新システムは、店頭に置かれた端末にカードを通し、そのデータがポイント計算サーバを経由してポイントデータベースサーバに送られ、処理後のポイントデータが店頭端末に返されるというもの。万サーバや回線に障害が生じても店頭端末にポイントデータが蓄積され、復旧とともに自動的にサーバが吸い上げる仕組みになっている。中継サーバにデータを一時的にストックするシステムは珍しいが、店頭端末にも同様の機能を持たせたシステムはまだ少ない。「以前、店頭端末に障害が起きると、手作業でポイントの計算

と入力をやっていたことを考えると、大きな進歩」と長谷川氏は言う。また、保守体制に関して、窓口が一本化され対応が明確だったことも、受注の後押しとなった。「規模の大きいシステムの場合、障害や問い合わせをした時、たらい回しにされることが多く、不満を持っていました。新しいポイント顧客システムは、店舗用の端末と、上位のシステムを担当する部署が違っているのですが、1つのところに連絡すれば、全て解決する、という体制が整っています。この点は非常に評価しています」（長谷川氏）。

■ 導入経緯

細かい要望にも迅速・的確に対応

導入にあたっての課題の1つは、従来のシステムの運用方法や操作手順を変えず、無理なく運用できるシステムを作ることだった。そのため、データの並び方、言葉の統一、項目の追加、画面構成や操作方法など多岐にわたるカスタマイズが行われた。また、7つのサーバに分散していた顧客、ポイント情報などを1つのサーバに移行する作業には、確実さとスピードが要求された。

「細かい要望を数多く出しましたが、システムエンジニアは迅速、確実に対応してくれました。また、データ移行の作業をスムーズに確実にこなしてもらえたのでとても助かりました」（長谷川氏）というように、同社は東芝ソリューションを高く評価している。

新しいポイント顧客システムは2005年12月のアトレ目黒を皮切りに順次導入され、2006年6月にはアトレ全11店で稼働を開始。アトレカードの1本化が完了した。

■ 運用状況

カード会員数が増加し、より効果的な分析が可能に

「すべてのアトレでポイントが共通利用できるのも、便利になった、買い物がしやすくなったというお声を多数いただきました。変



営業部
カードグループマネージャー
遠藤 愛 様



総合企画部
マネージャー
長谷川 雄一 様

総合企画部
担当部長
徳永敏則 様



JRのビューカードとSuicaカードの機能をもったアトレクラブカードもある

更したカードデザインも好評で、アトレブランドの構築に役立っていると思います」(遠藤氏)。

会員数も共通化前の約53万人から、共通化後は約58万人に増加。1人で複数のカードを保有していたことを考えると、かなりの増加と言えるだろう。総売上に対する会員の売上比率も45%から48%へとアップした。共通化は会員数とリピーターの増加、つまり顧客の囲い込みに寄与している。

ポイントシステムを刷新したおかげで、アトレ全館のデータを一括して収集することが可能になり、各店舗の利用状況や購買行動、エリアごとのマーケティングなど、より効果的な分析が可能となった。また、7つのシステムを1つに統合したことで一元的に管理・運用ができるため、運用効率やセキュリティ面も大きく改善。保守体制も万全で、信頼性の高いシステムを実現している。

将来展望

より顧客満足度の高い ショッピングセンターを実現させるために

今後の課題はデータのさらなる有効活用。購買行動や利用履歴をさらに細かく分析し、データマイニングなどの手法を使って、より効果的な店舗運営や販売促進に活かしていく考えだ。

また、ポイントシステムで得られた情報と顧客から寄せられた要望や質問などをリンクさせることで、「このお客様は以前、こんな

質問をしている」など、適切な顧客対応を可能にするシステムも計画している。

「これからも東芝ソリューションと協力し合うことで、さらに深く正確にニーズを把握し、お客様にいっそう満足していただくアトレを実現していきたい」と、徳永氏が将来像を語ってくれた。

東芝ソリューションを頼れるパートナーとして選んだ同社は、マーケット特性に合致した個性豊かなショッピングセンターを展開することで、駅ビルの新しい価値を創造していく。

Solution Focus

ポイント顧客システム

単 独で稼動していた複数のシステムを1つに統合。データセンターにポイント顧客システムを格納し、ポイント情報、顧客情報、履歴情報、DM情報などを一元管理している。運用効率やセキュリティが改善されるとともに、処理能力も大幅に向上。1日5万件~10万件の取引データを処理し、11のショッピングセンターから発生するPOSデータを計算しデータベースを更新、店頭端末に瞬時にデータが返される。その結果、カード利用からレシートへポイントが印字されるまでの時間が従来の約3~4秒から約1秒に短縮された。POSサーバ間のタンキング機能により障害が発生してもポイントデータが失われることのない信頼性の高いシステムを実現。運用作業の軽減のため、Webアプリケーションで構築している。システム導入により、カードが全館共通で利用できるようになり、よりきめ細かいマーケティング分析や効率的なDM発送が可能になった。

この記事内容は2007年8月に取材した内容を元に構成しています。記事内における数値データ、組織名、役職などは取材時のものです。

●お問い合わせ先

東芝ソリューション株式会社

経営企画部 広報担当

住所：〒105-6691 東京都芝浦1-1-1(東芝ビルディング)

電話：03-3457-4112 MAIL：PR@toshiba-sol.co.jp URL：http://www.toshiba-sol.co.jp/jirei/

東芝ソリューション株式会社

Collaborative
Innovation