

凸版印刷、フェリカネットワークスと連携し

おサイフケータイ対応の顧客コミュニケーションシステムを開発

～WEBでの決済を含めた「顧客管理システム」と「おサイフケータイ用アプリケーション」で、
企業と一般顧客双方の利便性を向上～

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:足立直樹、以下 凸版印刷)は、フェリカネットワークス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:芳野弘、以下 フェリカネットワークス)と連携し、メーカーや小売企業向けに、FeliCa対応携帯電話(以下、「おサイフケータイ®」)を活用した顧客コミュニケーションシステムを開発しました。

近年、顧客の趣味嗜好が多様化し、多くの企業では顧客との適切なコミュニケーションサービスニーズが高まっています。しかし顧客の会員化など顧客とのコミュニケーションには様々な課題が存在しています。

本サービスの導入により、企業はより短期的かつ低コストで、WEBと店舗を共に対象にした効果的な顧客コミュニケーションサービスの導入が可能になります。また顧客にとっても会員登録手続きなどの負荷軽減や様々な販売チャネルでの決済が可能になるなど利便性が向上します。

なお、本サービスは「IC CARD WORLD 2008」(会期:3月4日(火)～7日(金)、会場:東京ビッグサイト、主催:日本経済新聞社)の凸版印刷ブースで紹介します。

【本サービスの概要と特長】

今回、凸版印刷は、顧客情報統合管理システム「トッパンマーケコアシステム」(以下「マーケコアシステム」(※1))と、フェリカネットワークスのおサイフケータイ用アプリケーション(以下「ピットモット®」(※2))などの機能を連携し、おサイフケータイを活用するサービスを開発しました。

本サービスでは、多くの顧客が持つおサイフケータイを活用して、企業のポイント会員などへの簡便な入会手続きから、顧客分析をもとにした会員への個別メール配信など、より効果的なコミュニケーションを実現します。またトッパングフトカード ASP サービス(以下、「ギフトカード ASP」(※3))を利用して、WEBと店舗双方での購買や、サイトの利用状況の把握、またポイントの共有管理なども実現します。

<効果的な顧客コミュニケーションサービスの実現>

- ・「おサイフケータイ」対応アプリケーション「ピットモット」を利用する事で、手書きでの会員申込書の記入など、顧客の入会手続き時の負荷を軽減します。
- ・これにより入会手続きを簡便化し、顧客の会員化を促進します。また店舗側の会員登録のオペレーション負荷も低減します。
- ・「ギフトカード ASP」との連携により、店舗での決済に加え、「PC サイト」や「携帯サイト」など、今後ますます成長が期待される販売チャネルでの「ネット決済」に対応します。
- ・また、会員向けに WEB と店舗での共有のポイントサービスが可能になります。

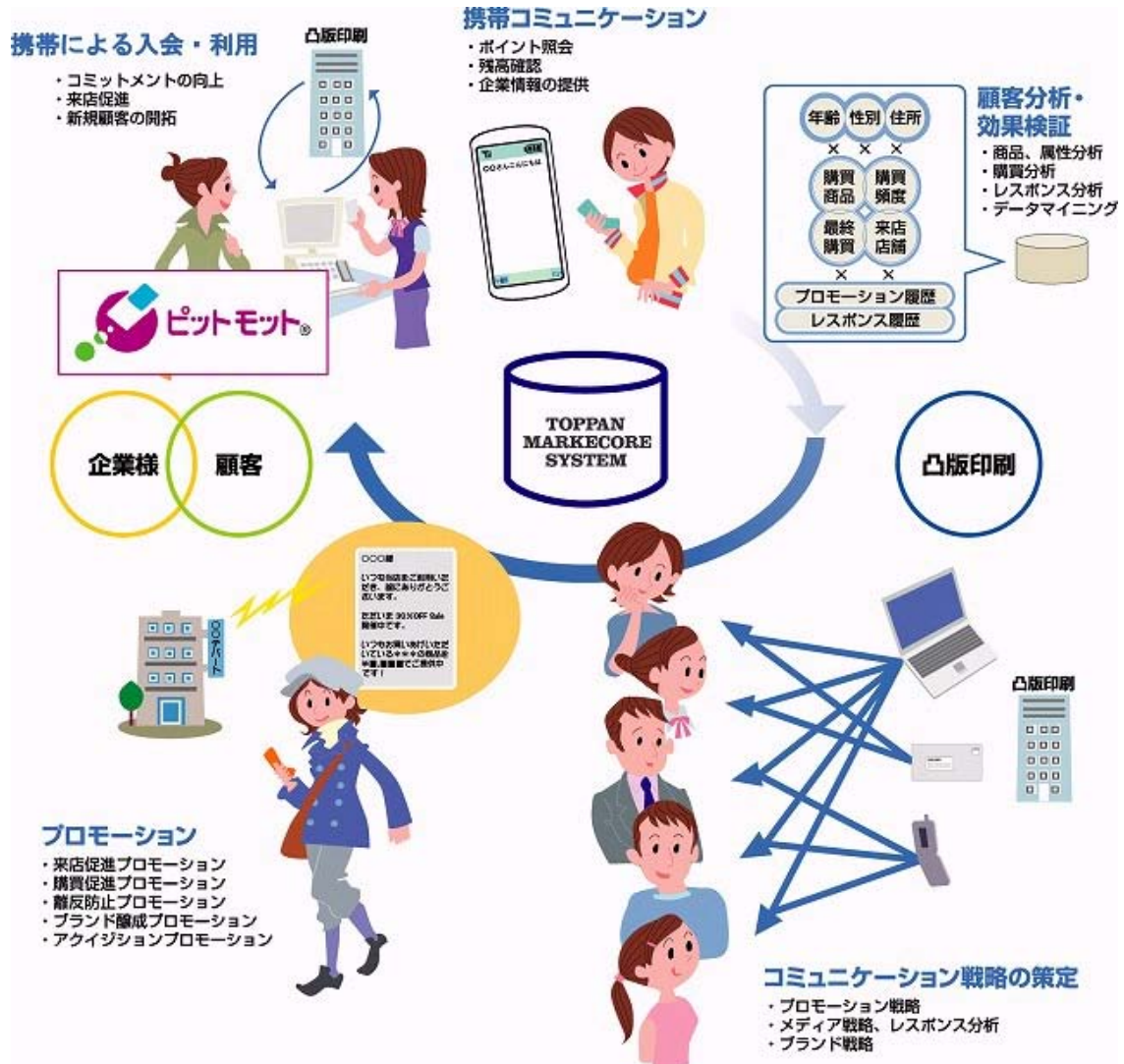
<分析サービスによる顧客との効率的なコミュニケーションを実現>

- ・「マーケコアシステム」に顧客属性、購買データなどが集約されるため、データの様々な活用や「おサ

「おサイフケータイ」を活用した個別プロモーションによる来店、購買促進効果が可能になります。

- ・凸版印刷が提供する顧客分析サービスをもとに、優良顧客の識別や、よりの確な顧客コミュニケーションが可能になります。
- ・購買やサイト利用状況、また顧客分析結果に応じたメール配信など、モバイルを主体としたダイレクトなコミュニケーションが可能です。

おサイフケータイアプリケーションである、「ピットモット」を活用したクーポンやイベントのチケットなど、各種サービスを提供します。



【背景】

- ・現在、市場が飽和状態になり顧客の趣味嗜好や行動が特定のパターンに当てはまらなくなっています。そのためメーカーから小売まで多くの企業では、顧客情報を的確に管理、把握し、店舗やWEB上で適切にコミュニケーションをとりながら新規顧客を獲得し、顧客を定着させたいというニーズが年々高まっています。
- ・しかしながら、顧客の会員化には入会時の顧客の手間や、利用時に企業側のレジオペレーション負荷の問題などの課題がありました。また店舗とWEB(ECサイト)の連携においても様々な課題が存在しました。
- ・そのような中、おサイフケータイは対応機種も急激な伸びを見せており、2007年度末には普及台数は4,700万台に迫る勢いです。これは日本国内の携帯電話所有者の2人に1人がおサイフケータイを所有する割合です。こうした中で企業と個人を直接結びつけるツールとして、「おサイフケータイ」を活用した顧客コミュニケーションが注目されています。

【今後の取り組み】

今後、凸版印刷は、WEB と店舗の連携強化や、ピットモットに対応したサービス開発などにより、幅広く、さらに利用価値のある顧客コミュニケーションのサービス展開を行っていく予定です。またフェリカネットワークスは、マーケコアシステムやギフトカード ASP との連携により更なるサービスの拡充と機能拡張に努め、おサイフケータイ対応サービス導入で得られる顧客価値向上等のメリットを、多くのサービス事業者へ訴求し、モバイル FeliCa の普及拡大を目指します。

以 上

※「おサイフケータイ」は、株式会社 NTTドコモの登録商標です。

※「ピットモット」は、フェリカネットワークス株式会社の登録商標です。

※「FeliCa」は、ソニー株式会社が開発した非接触 IC カードの技術方式です。

※「FeliCa」は、ソニー株式会社の登録商標です。

※「トッパンギフトカード ASP サービス」は、凸版印刷株式会社の登録商標です。

※「トッパンマーケコアシステム」は、凸版印刷株式会社の商標です。

※1 トッパンマーケコアシステムとは

凸版が開発した、顧客情報を統合しトータルに管理可能なセキュアなシステムです。2006 年から企業と顧客とのコミュニケーション支援システムとしてサービスを開始しました。WEB (EC サイト)、ギフト、通販、キャンペーン、アンケート等各種サービスとの連携が可能であり、導入企業向けの事務局運用、顧客情報分析サービスも同一セキュリティシステム内で提供することが可能です。

※2 ピットモットとは

フェリカネットワークスが開発したポイントやチケットなど、おサイフケータイを利用した多彩なサービスを簡易に実現するプラットフォームです。おサイフケータイ対応アプリケーションとおサイフケータイに各種データを書込みをするシステムから構成され、複数の企業が相乗りできるよう工夫されています。生活者は、あらかじめアプリケーションを 1 回ダウンロードしておくだけで、計 100 程度のポイントカード、クーポン、電子チケットなどを利用することができ、複数のカードを持ち歩く必要がありません。これにより、おサイフケータイのアプリケーションの開発を行うことなく、各移動体通信事業者のおサイフケータイへのサービス提供が可能になり、導入コストを大幅に低減することができます。 詳細情報: <http://www.felicanetworks.co.jp/pitmotto/>

※3 トッパンギフトカード ASP サービスとは

ギフトカードはプラスチックカード型の商品券を指し、米国では 90 年代後半の登場から、現在では十数兆円の市場規模に拡大しています。トッパンギフトカード ASP サービスは、プラスチックカード型ギフトカードの残高管理を即時に行うプロセッシングサービスであり、自社の店舗・ネットワークで使用できる自社独自の電子マネーとして展開可能です。またキャッシュレスな取引や顧客の囲い込みを実現するギフトカード事業を総合的にサポートするワンストップサービスです。

詳細情報: <http://about.giftcard.ne.jp/index.html>