



福岡地所株式会社

## ～ 情報KIOSKソリューション ～

### 顧客分析の高度化にクーポンサービスを活用 戦略的なビジネスを支えるMEDIASTAFF 福岡地所株式会社

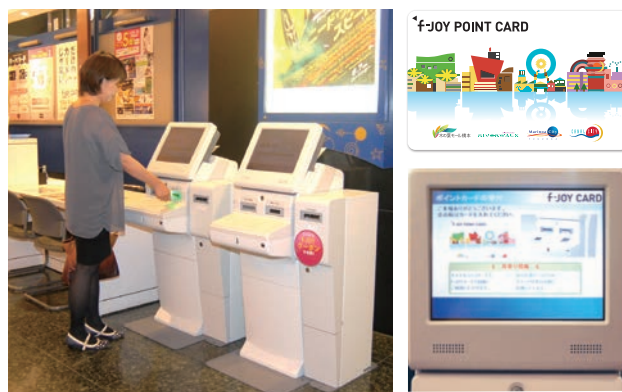
「キャナルシティ博多」をはじめとする4つの商業施設を運営する福岡地所株式会社では、自社共通ポイントカード「f-JOYカード」を利用したクーポンサービスを開始した。クーポンの利用情報を元に顧客分析を行い、新たな販促施策の立案や魅力あるサービスの創出につなげていくのが狙いである。クーポンやポイントお買い物券の発券端末には、PFUの情報KIOSK「MEDIASTAFF EVモデル」を採用。今後のビジネスを支える高い利便性と柔軟さを備えた情報サービス基盤の実現に役立っている。

#### ポイントカードを利用した クーポンサービスに着目

アジアへの玄関口として、また西日本地域における中核都市のひとつとして、目覚ましい発展を続けている九州・福岡。この地において、50年以上にわたり不動産関連事業を展開しているのが福岡地所である。同社では福岡ビジネス地区におけるオフィスの管理保有で約10%のシェアを誇るほか、分譲マンションなどの住宅事業も展開。地域に根ざした事業展開で堅実な成長を遂げてきた。

また、同社のビジネスのもう一つの柱となっているのが、「キャナルシティ博多」「マリノアシティ福岡」「リバーウォーク北九州」「木の葉モール橋本」の4つの商業施設である。それぞれに独自の魅力を備えた各施設には、毎日数多くの観光客や買い物客が訪れている。同社でもより魅力あるサービスを実現するための様々な施策を展開。その一環として今回実施されたのが、自社ポイントカード「f-JOYカード」によるクーポンサービスである。

同社 商業事業本部 営業部 末吉 潤一郎氏は、クーポンに着目した背景を「販促戦略のベースとなる分析活動をもっと深く行いたいと考えたのがきっかけです。以前からポイントサービスは行っていたのですが、これだけだとまったポイントをお買い物券に換えるだけであまり広がりが無い。その点クーポンなら、どのようなお客様が、どのようなクーポンを、どれくらい使われたかが把握できます。この情報を販促戦略のPDCAサイクルに役立てていけば、施設の集客／収益向上にも大きな効果が見込めます」と説明する。



#### 新たなポイント／クーポン端末に 「MEDIASTAFF EVモデル」を採用

同社ではクーポンサービスを実施している施設の見学を行ったり、クーポンによる集客ノウハウを解説した専門書を参考にするなどして、今後のビジネスを支える新たなクーポン戦略を策定していった。また、これに伴って、従来は各施設で個別に発行していたポイントカードも、新たに企画した「f-JOYカード」へと統合。「元々旧カードも各施設間で共通利用できたのですが、全社でブランドを統一することで分かりやすさのアップを図りました」と末吉氏は説明する。

しかし、ここで課題となったのが、クーポン発券に使用する端末である。



CANAL CITY HAKATA 2014® FUKUOKAJISHO  
WET DESIGN®

#### <企業概要>

名称：福岡地所株式会社  
本社：福岡県福岡市博多区住吉1-2-25  
設立：1961年7月19日  
資本金：40億円  
URL：<http://www.fukuokajisho.com/>

事業概要：福岡地方を中心に、オフィスビル開発・運営、分譲マンション開発、住宅展示場運営などの事業を展開する不動産関連企業。「キャナルシティ博多」「マリノアシティ福岡」「リバーウォーク北九州」「木の葉モール橋本」などの商業施設運営も手がけている。

同社では以前からポイントサービスのお買い物券を発券するための専用端末を導入していたが、この旧端末ではお買い物券とクーポンの発券を同時に行うことができなかったのだ。

「一台で両方の発券が可能な端末でない、我々が目指す新しいサービスは実現できない。そのため、お買い物券・クーポン券が両方出せる新しい端末を導入したいと考えました」と末吉氏。そこで今回から新たに採用されたのが、PFUの情報KIOSK「MEDIASTAFF EVモデル」である。

EVモデルはサイドキャビネットを利用したデュアルプリンタ構成が可能であり、同社のニーズにピッタリのシステムを実現することができる。また、これに加えて、MEDIASTAFFの特長である開発生産性の高さも大きなポイントとなった。

今回のシステム構築を担当した(株)トリニティの碓田 泰亮氏は「クーポンの内容は発行元のお店によってそれぞれ異なりますので、券面デザインが柔軟に行えないと困ります。その点、MEDIASTAFFは非常に自由度が高く、要望に合ったクーポンを容易に作成することが可能。しかも、『KSP』(KIOSK SERVICE PLATFORM)と呼ばれる専用ミドルウェアも用意されており、実機がない環境でも検証やテストが行えます。完成度の高いシステムを短期間で構築できる、非常に優れた製品だと感じましたね」と語る。

## 集客／売上向上に大きな効果を発揮 現場での柔軟な情報活用も可能に

MEDIASTAFFによる新たなクーポンサービスは、2013年12月よりスタート。現在は各施設に2台ずつ、合計8台の端末が設置されており、お買い物券やクーポンの発券に活用されている。「2014年1月に、マリノアシティ福岡で最初の大規模クーポンイベントを実施したのですが、その効果はまさに絶大でした。2日間のイベントで約5000枚ものクーポンが発券され、お客様の買い回り店舗数も大幅にアップ。クーポン未使用のお客様と比較して商品購入金額が1.5倍に増加するなど、集客／売上向上にも大きく貢献できました」と末吉氏は力強く語る。

さらに見逃せないのが、こうした顧客のクーポンの利用状況を詳しく分析し、新たな販促施策へとつなげていけるようになった点だ。末吉氏は



福岡地所株式会社  
商業事業本部 営業部  
末吉 潤一郎氏



株式会社トリニティ  
ビジネスソリューション部  
ソリューション開発1課  
碓田 泰亮氏

「以前はデータの集計・分析業務を本部側でまとめて行っていたため、どうしても知りたい情報が得られるまでにタイムラグが生じがちでした。しかし、現在では、各施設の担当者自身が自由に必要な情報を取り出して仮説検証を行えます。現場における情報活用を推進していく上で、このような環境が実現できた意義は非常に大きい」と続ける。

MEDIASTAFFの機能や信頼性にも、高い評価が与えられている。「MEDIASTAFFは発券スピードが速く、多くのお客様に短時間で対応できるので助かっています。お買い物券+クーポン券がひとつの端末で対応できる等拡張性があるので、今後いろいろな事ができそうです」と末吉氏はにこやかに語る。

ちなみに、現在はお買い物券をロール紙で、クーポンを折り畳み帳票で発券する運用を採用しているが、これはロール紙にしか対応していない旧端末でお買い物券を発券してきたという理由からである。「最初はお買い物券を質感の高い折り畳み帳票に変更する案もあったのですが、用紙を変えることでお客様が迷われるといけないので、あえて従来と同じスタイルを踏襲しました。MEDIASTAFF設置により、お買い物券を出すお客様による混雑も解消されました。サービスを自在に進化できる柔軟さから今後の展開が楽しみです」(末吉氏)。

同社では今後も、事業戦略を支える重要なツールの一つとしてMEDIASTAFFを活用していく考えだ。末吉氏は「PFUはこの分野における最有力ベンダーですから、今後も当社のビジネスに役立つ提案を期待しています」と語った。

## ポイント／クーポン戦略に貢献する 「MEDIASTAFF」

商業施設への集客アップに大きな効果が期待できるポイント／クーポンサービス。金券やクーポン発券を担う端末にも、多様なニーズに応えられる柔軟さと使いやすさが求められます。PFUの情報KIOSK「MEDIASTAFF」は、多彩な機能と豊富なオプションで自社のビジネス戦略にマッチした環境を実現。専用ミドルウェアをはじめとする充実した開発環境もご用意していますので、スピーディなシステム構築も実現できます。



お問い合わせ先

## 株式会社 PFU

■横浜本社  
〒220-8567 横浜市西区みなとみらい4-4-5 横浜アイマークプレイス ☎(045)305-6000

■北海道支店	☎(011)242-2212	■東海支店	☎(052)202-0871
■東北支店	☎(022)257-1071	■関西支店	☎(06)6152-8153
■北陸支店	☎(076)237-2491	■九州支店	☎(092)472-7056

<http://www.pfu.fujitsu.com/>