

クラウド型顧客管理システム「ベストカスタマー」とビッグデータ活用による集客支援システムを開発

テーマ

中堅・中小小売・サービス業への来店客増加支援システムの試作開発

自社開発のクラウド型顧客管理システム「ベストカスタマー」等とBIツールを連携させ、店舗への来店客増加につながる高度な情報創出（テンプレート）機能を持つ試作ソフトの開発を実施する。

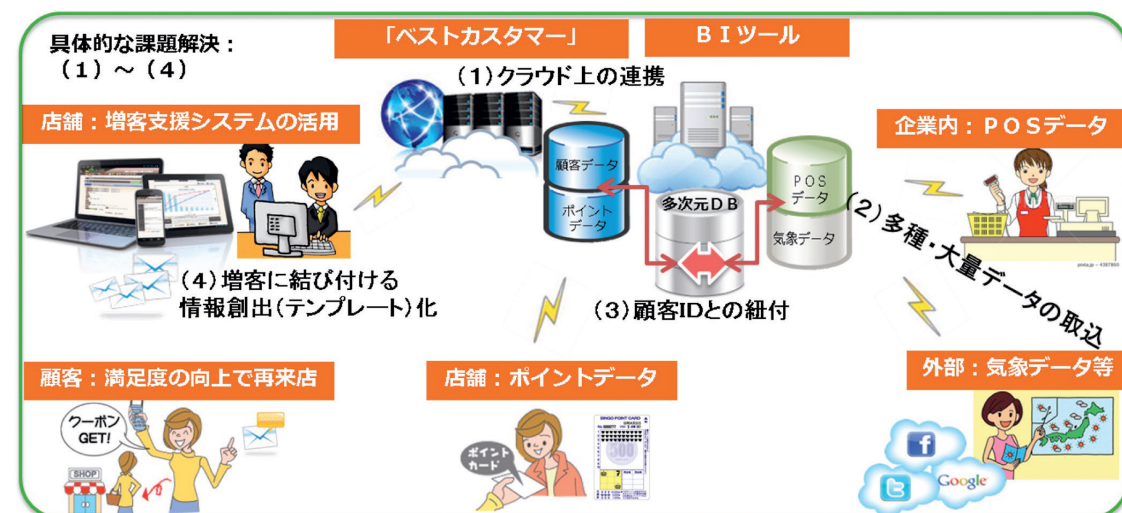
事業の内容

事業取り組みの経緯

自社開発のクラウド型顧客管理システム「ベストカスタマー」は、ポイントカード会員の個人データと実店舗での購買や来店によるポイントカードを相互に紐付けたデータを活用し、独自の顧客分析データからターゲット顧客の抽出機能やEメールによる販促企画機能など、簡単に顧客へアプローチするサービスを提供している。本事業で試作開発するソフトウェアでは、ビッグデータを高速処理するデータベースエンジン「BIツール」と「ベストカスタマー」をクラウド上で連携させ、中堅・中小の小売・サービス業の課題である来店客増加を図ることを目指した。

実施内容

試作ソフトの開発に当たり、「ベストカスタマー」の顧客およびポイントのデータベース（以下、DB）と大量で多様なデータを高速処理するBIツールを、情報処理に係るネットワーク技術とソフトウェア技術の高度化によってクラウド上で連携させ、データ連携を実現した。さらには、「ベストカスタマー」とクラウド連携するBIツールに、POSデータや対象店舗に関連する気象データ、またはSNS等のソーシャルデータなどの多種大量のデータを、データローダやコネクト機能を活用して高速で取り込むことを実現した。そして「ベストカスタマー」の顧客IDとPOSデータや気象データ、ソーシャルデータ等を紐付けし、BIツールに分析用多次元DBとし



て生成する機能を実装。BIツールに生成された分析用多次元DBの大量データを高速に分析し、そこから得た知見を店舗への増客に結び付ける情報創出（テンプレート）化の機能を実装した。

成果

本事業では、「ベストカスタマー」の顧客およびポイントのデータベースと大量なPOSデータを高速処理するBIツールを情報処理に係るネットワーク技術およびソフトウェア技術の高度化によりクラウド上でのネットワーク連携を実現。さらには大量のPOSデータの高速読み取りと分析用多次元データベースの生成も実現した。企業のPOSにポイントシステムとの連動や顧客IDを認識する機能がない場合を想定し、来店顧客のタブレット端末やスマートフォン上のバーコードで顧客IDを読み取り、購買金額の入力で顧客IDと購買額、付与ポイント等を紐付けしたデータを「ベストカスタマー」に生成する機能を実装する試作アプリも開発した。この試作アプリにより、顧客IDと企業のPOSデータの紐付けが可能となった。

また、「平成24年度ものづくり補助事業」で開発したゲーム機能付ポイントカードシステム「ドリームビンゴポイントカード」用タブレット端末のアプリを「ベストカスタマー」とのデータ通信機能で活用できるようにし、ユーザーの利便性と低コスト化を可能にした。

今後の展望

今後は国内小売・サービス業170万店舗の中でも、ポイントカード顧客データやPOSデータ、気象データなどのビッグデータの効果的な利活用課題を抱えている飲食店、アパレル、洋菓子店、ペットショップをターゲット業種とし、早期の製品化と事業化を図り、事業化5年後に2,000店舗へのサービス提供と2.4億円の売り上げ獲得を目指す。また、既存商品である高付加価値ポイントカードシステムとの連動による既存事業の市場拡大と収益性を確保しながら、地域密着型小売・サービス業でのさらなる市場拡大を狙う。



テクノウイング株式会社
代表取締役 横山 義広 氏

応募のきっかけ

競争の激しい小売・サービス業では、実店舗に足を運んでもらうための工夫が求められています。例えば飲食店なら、新規客を呼び込むための広告宣伝費をかけるよりも、一度店に足を運んだことのあるお客様にポイントカード会員になっていただき、再来店を促すアプローチをする方が効果的です。そこで、当社のクラウド型顧客管理システム「ベストカスタマー」とBIツールの連携によるビッグデータを活用した増客支援システムの試作開発を開始。できるかぎり費用を抑えて簡単に操作できるシステムを目指しました。

ひと言メッセージ

当社ではマーケティングコンサルタントを講師に迎えたセミナーイベントを定期的に開催しています。小売・サービス業の経営者様の多くが、売り上げの伸び悩みや人手不足、経費削減などの課題を抱える中、クラウドを活用したマーケティングを知っていただき、当社のソフトや技術で売り上げ向上の支援をさせていただきたいと考えております。