

Case Study

支部ケース・スタディ

東海支部

～B to HomeからB to Personalへ 顧客接点の変革～ 「個々のお客様と日常的につながる」アプリを目指して

知多メディアネットワーク(株)

取締役 カスタマー本部部長

大島 隆司



メディアスアプリ×イントロダクション

メディアスアプリとは、『個々のお客様と日常的につながる』ことをコンセプトに開発した、オリジナルのスマートフォン用アプリです。当アプリは、従来のような均一情報を一方的に配信するのではなく、顧客管理システム(SMS)やスマートフォンのGPS機能、お客様アンケートなど個々のデータをもとに、お客様一人ひとりに応じたパーソナライズな情報をお届けするローカルプラットフォームです。

さらに、CX(顧客体験価値)の向上につながるよう、アプリ開発に合わせて当社独自のポイントサービスも構築し、よりアプリを身近に感じていただける仕掛けがあるのも魅力のひとつです。

そして昨年6月にサービスを開始し、今年4月末時点で、加入者の33%(インターネット加入者は41%)のお客様にご利用いただいています。メディアスアプリは、これからも地域ビジネスを展開していく私たちには不可欠なお客様接点を創造するサービスです。



メディアスアプリ
プロモーションキービジュアル

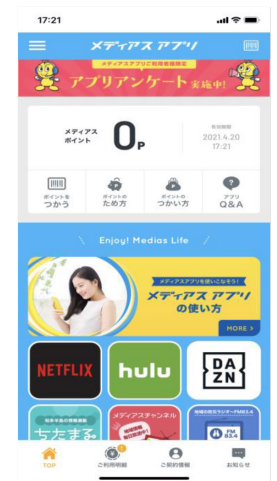
メディアスアプリヒストリー<誕生編>

2018年1月、お客様がより快適に永くサービスをご利用いただくため、営業部に顧客満足グループを設置し、顧客接点の強化に取り組みはじめました。その中で、電話やeメール以外でお客様とコミュニケーションをとる手段がないことや、WEBマイページが展開されていないことなど、顧客接点のオンライン化に課題がありました。

そこでお客様とつながるオンライン化の手段として、アプリの構想がはじまりました。

まずは、営業・ITサポート・経営企画と3部署からなる4名のチームを編成し、さまざまなシステムを考察しながら検討を重ね、2018年11月にマイページのみならず「5つの骨子」を盛り込んだアプリの青写真が出来上がりました。

それから2020年6月、従来の「世帯」からそこに住む「個々」のお客様とつながりDXに導く、「メディアスアプリ」が誕生しました。



トップ画面



メディアスアプリ

コンセプト: 『個々のお客様と日常的につながる』

- 5つの骨子:**
- ① 当社独自の「ポイントサービス」を導入し、CX(顧客体験価値)を向上
 - ② 既存の「ライブコンテンツ」を集約し、いつでもどこでも地域の安全安心情報を提供
 - ③ 各サービスの「管理システム」と連携し、タイムリーでシームレスなサービスを提供
 - ④ アプリの「ライセンス」を確保し、共通の課題をもつCATV事業者へシステムを提供
 - ⑤ 局間を超えた「ローカルプラットフォーム」を構築し、同志と共に新規事業を開拓

メディアスアプリ×ポイントサービス

当アプリは、お客様とのコミュニケーション対価として「メディアスポイント」を付与するポイントサービスを提供しています。メディアスポイントとは、当社オリジナルのポイントで、『毎月のご利用金額』や『アンケートの回答』『イベント参加・来店』などカスタマーエンゲージメント(顧客との親密度)に応じたポイントを自動的に付与します。付与したポイントは、お客様の地域生活でちょっとプラスになる特典に交換が可能で、どなたでも簡単にポイントをご利用できるようにしています。メディアスポイントは、一般的な顧客囲いこみの『貯めるポイント』ではなく、メディアスアプリへの接触頻度が高まるよう、日常的にポイントを利用してもらう『貯めないポイント』サービスです。『貯めないポイント』の有効期限は45日と短く、1ポイントからでも簡単に特典と交換できることが特長です。第1弾として、今や生活には欠かせないドラッグストアで全国に店舗展開をしている(株)スギ薬局様の「スギポイント」に交換でき、お買い物で貯まったスギポイントと合わせて景品と交換していただけます。



トップ画面ポイント表示



メディアスアプリヒストリー <スギポイント編>

2018年夏、「メディアスアプリ」立上げのメンバー4名で事業イメージを膨らませながら、お客様に喜んでいただき、日常的につながるポイントサービスはどうあるべきかを検討していました。その中で、どのメンバーも身近で利用していたポイントサービスがありました。それはスギ薬局の「スギポイント」でした。(株)スギ薬局様はポイントを割引に適用せず、景品と交換することを一貫して大々的に展開しています。私たちは、スギポイントの施策効果を「ポイントから得られるCXは一時的な『割引』よりも『景品交換』の方が高い」のではないかと考え、まさにメディアスアプリが目指す日常的なCXはそれだと感じました。ならばいっそのこと、「メディアスポイント」がスギ薬局の景品に交換できないだろうか、お願いしたら何とかなるのでは、という浅はかな思いから、2018年秋、(株)スギ薬局様へポイント連携の提案を始めました。しかし、今年で創業45周年を迎える(株)スギ薬局様では創業以来「スギポイント」をハウスポイントとして運営し、他社とのポイント連携は前例がなく、社内調整に苦慮されたようです。しかし提案を始めてから1年後の2019年秋、さまざまな部署のご担当者様からご尽力を賜り「メディアスポイント」を「スギポイント」にチャージすることで景品に交換できるポイント連携が正式に決まりました。



メディアスアプリ

「メディアスポイント」 3つの特徴

- ① 貯めないポイント アプリ接触効果を高めるため、有効期限を45日に設定
また期限が短いことで、ポイント費用の会計処理が軽減
- ② 認知度が高い事業者コラボ 全国のスギ薬局グループ店舗で使える「スギポイント」と交換(有効期限10年間)
ポイント交換の際、双方が保有する個人情報のやり取りなく連携可能
- ③ 地域色のあるオリジナル特典 今後は地元商店のクーポン券や地域活性化に取り組む団体への
ポイントファンディングなど他では得られない価値を提供

メディアスアプリ×機能開発

「メディアスアプリ」は、基本機能とオプション機能に分け、開発期間を考慮しサービスをリリースしています。

第1フェーズ：顧客管理システム(SMS)やポイントシステムを連動させ、アプリの基礎を構築

第2フェーズ：地域密着のライブコンテンツを追加し、日常的につながる機会を創出

第3フェーズ：他のサービスシステムと連携しアプリの新たな価値と事業展開を図る

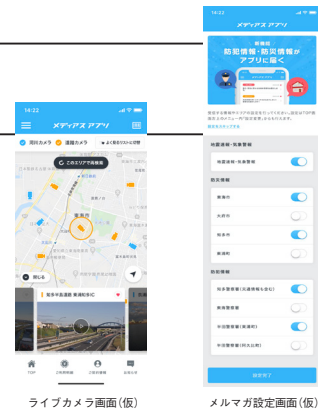
| | | | |
|-------------------|-------------------------------------|--|----------------|
| 第1フェーズ 2020年6月 | ①ご契約内容確認(ケーブルID付)【基本】 ④OTTサービス申込 | ②ご利用料金明細確認【基本】 ⑤プッシュ通知インフォメーション【基本】 | ③ポイントサービス【基本】 |
| 第2フェーズ 2021年夏 | ⑥ポイント獲得アンケート【基本】 ⑨ポイント分割利用【基本】 | ⑦広域ライブカメラサービス※ ⑩ポイント交換先追加【基本】 | ⑧安全安心メルマガサービス※ |
| 第3フェーズ 2022年春 | ⑪共通IDによるSSO各種申込み ⑬地域物産ECサービス連携 | ⑫ポイントファンディングサービス | |

※⑦広域ライブカメラサービス

当アプリ導入局様と協業し、道路・鉄道・河川などCATV局保有の定点カメラの映像サーバと連携することでアプリ上ひとつの地図からシームレスに見ることが出来ます。

※⑧安全安心メルマガサービス

行政や警察署が配信している防災・防犯情報を、当アプリ内で確認でき受信はプッシュ通知でお知らせします。もちろん受信したい地域の選択は可能です。



ライブカメラ画面(仮)

メルマガ設定画面(仮)

メディアスアプリ×ライセンス販売

2021年3月、当アプリのライセンス販売を開始しました。現在は、中部ケーブルネットワーク(株)様「CCNetアプリ」(4月開始)、(株)キャッチネットワーク様「キャッチアプリ」(5月開始)にご提供させていただいています。

※製作期間は約半年 お気軽にお問合せください



CCNetアプリ



キャッチアプリ

●知多メディアネットワーク(株)

所在地 愛知県東海市

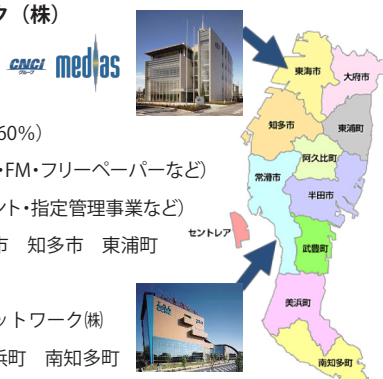
設立 1996年5月

事業内容 ・インフラ事業(接続率60%)
・メディア事業(コミCH・FM・フリーペーパーなど)
・まちづくり事業(イベント・指定管理事業など)

事業対象地域 東海市 大府市 知多市 東浦町
約15万世帯

※子会社：知多半島ケーブルネットワーク(株)

常滑市 武豊町 美浜町 南知多町



メディアスアプリ

プロフィールデータ

- ①名称 **メディアスアプリ**
- ②製作著作 **知多メディアネットワーク(株)**
- ③サービス開始 **2020年6月15日**
- ④提供対象 **課金世帯(58,000件)のご家族**
- ⑤利用料 **無料**
- ⑥利用状況 (DL:ダウンロード略)
 - ・DL登録済:19,100件(4月末)
 - ・DL登録率:33%
 - ※NET加入の内41%
 - ・DL目標値 **29,000件(課金世帯50%)**
 - ・DL年齢構成:左記グラフ
 - ・月間利用率:55%
- ⑥ライセンス販売
 - ・初期費:5,500千円/【基本】
 - ・月額費:課金世帯数により算出

⑦お問合せ先 **カスタマー本部 大島 隆司**
e-mail tooshima@medias.co.jp

営業部 **顧客満足グループ 都築 陽介**
e-mail y-tsuzuki@medias.co.jp

