

コールセンターのビッグデータ等を有効活用 各種チャネルのデータを統合し、潜在客の顧客化促進 ワタミ飲食チェーン予約受付業務で実証実験開始 2月18日

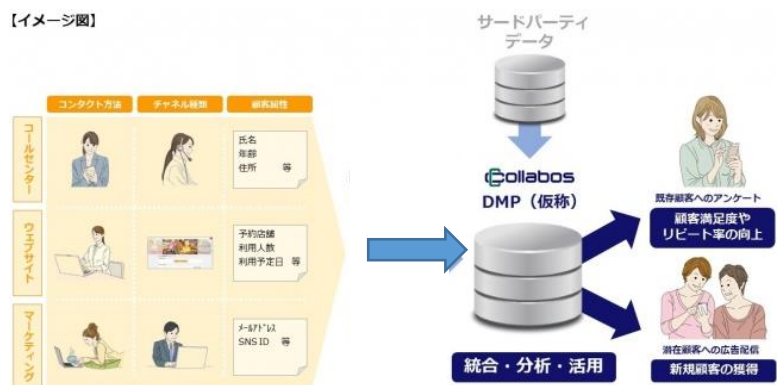
通信事業を行う株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、東証マザーズ：証券コード 3908）と株式会社アイデア・レコード（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：柏田 康雄）は、2019年2月18日（月）より飲食チェーンでの予約受付業務において収集された各種データを、『コラボス DMP[※]（仮称）』にて統合的に分析し、売上や品質向上に活用する実証実験を開始しました。

※データマネジメントプラットフォームの略称

■オフラインやオンライン等様々なデータを統合、顧客のニーズを把握し囲い込み

本実証実験では、ワタミ株式会社が展開する飲食チェーンの予約受付業務において、コールセンターでの予約受付（オフラインデータ）と店舗予約用 Web サイトで収集される予約情報（オンラインデータ）、店頭での直接予約（オフライン予約）のほか、オンラインの WEB 行動データ等、複数のチャネルのデータから蓄積・分析した結果を、WEB 広告配信に活用し、効果を検証します。

【イメージ図】



■コールセンターの草分けだからこそ、各チャネルのデータ集積と深い分析が可能に

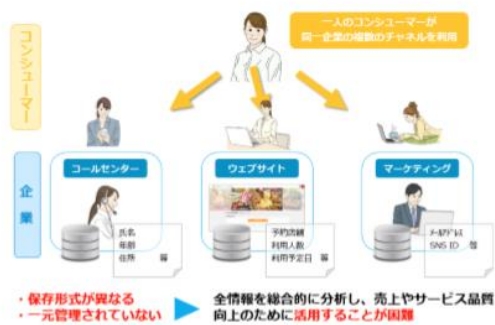
近年、スマートフォン・タブレット等通信機器の普及や SNS の台頭など、インターネット環境の変化にともない消費者行動は大きく変化しています。

消費者のニーズに答えるため、企業は WEB サイト、SNS、コールセンター等、複数のコンタクトチャネルでの対応をおこなっていますが、各チャネルで収集される顧客情報は貴重な情報資産でありながら、データ形式が異なることやデータが一元管理されていないことなどの理由から、これまではすべての情報を総合的に分析し、売上やサービス向上のために活用することが困難でした。

当社は、このような企業が持つ貴重な情報資産に着目し、オンライン・オフラインの種別に関わらず、WEB サイトやコールセンターで収集したデータを統合・分析し、その結果をもとにした潜在顧客への WEB 広告配信や既存顧客へのアンケート等のマーケティング施策の実施と効果測定により、データ活用の実用化を考えました。

コールセンターのシステムをクラウドで提供するパイオニアである当社だからこそ、コールセンターの運営やデータ集積に関する知見を活用し、今まで詳細に分析できなかったことを深掘りし、既存顧客の満足度向上や新たな顧客獲得のためのマーケティング施策が可能になると考えています。

【イメージ図】



本実証実験により、これまで詳細に分析できなかった「ネット予約」と「電話予約」の顧客特性の比較や、「コース予約」と「席のみ」、「店舗エリア」「利用コース」ごとの詳細比較が可能となり、マーケティング施策の見直しや販促状況の強化などへの活用を検証します。

当社は、本実証実験を踏まえ、コールセンターで保有するデータとWEB上のデータを融合させることにより、

企業のマーケティング活動における広告価値や顧客満足度の向上に貢献する新サービスの提供を予定しています。

■『実証実験』概要 ※以下実現を想定している内容

▼今まで分析できなかったデータをマーケティング活動に反映可能に (以下の項目で詳細比較が可能)

- ・「ネット予約客」と「電話予約客」
- ・「新規顧客」と「リピーター顧客」
- ・「コース予約」と「席予約」する人
- ・「店舗エリア」ごと
- ・「利用媒体」ごと

▼潜在客の自社顧客化、利用状況や嗜好に合うメニュー提案も期待

飲食店予約に関する情報（電話予約、ネット予約、お問い合わせ等）と店舗情報（立地、席情報、平均単価等）、利用顧客の属性分析データをビッグデータ化、『コラボス DMP (仮称)』を用いて外部データと共に統合・分析し集客施策に活用。

▼最適なタイミング、最適なチャネルで自動アプローチ

MA（マーケティングオートメーション）ツールによる自動アプローチ等を実現することにより、自社メディアの強化やマーケティング施策の費用を含めた抜本的見直し、販促状況を強化。

<個人情報保護に関する管理体制について>

本実証実験においては、パーソナルデータ管理で豊富な実績を誇る株式会社 DataSign（本社：東京都渋谷区、代表取締役 太田 祐一、以下「DataSign」）監修の下、実証実験を行います。DataSign 代表の太田氏は、経済産業省が実施したプライバシーポリシーの「『分かり易さに関する手法・アプローチ』に係るベストプラクティス集」の製作に関わり、現在はブロックチェーンの国際標準規格策定に係る国内審議委員会の委員や、総務省で実施された、情報信託機能の認定スキームの在り方に関する検討会の委員を務めています。

【ワタミ株式会社】

設立	1986年5月（1984年4月創業）
代表者	代表取締役 清水 邦晃
資本金	4,410百万円（2018年4月1日現在）
本社所在地	東京都大田区羽田一丁目1番3号
従業員数	2,825人(グループ計)(2018年3月期)
公式サイト	https://www.watami.co.jp/
事業内容	グループ全体の統括、国内外食事業、宅食事業、農業、環境事業

【株式会社コラボス】

設立 2001年10月26日
代表者 代表取締役社長 茂木 貴雄
資本金 321百万円(2018年3月末現在)
本社所在地 東京都墨田区押上1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F
従業員数 62名(2018年3月末現在)
公式サイト <https://www.collabos.com>
事業内容 コールセンター向けクラウドサービスの提供、通信事業(A-13-5032)

【株式会社アイデア・レコード】

設立 2012年4月2日
代表者 代表取締役社長 柏田 康雄
資本金 30百万円(2018年3月末現在)
本社所在地 東京都新宿区西新宿7-8-10 オークラヤビル6階
従業員数 150名(2018年3月末現在)
公式サイト <https://www.idearecord.co.jp>
公式SNS <https://www.facebook.com/idearecord>
事業内容 WEBマーケティング事業・コールセンター事業・クラウド事業インターネット広告 事業、BPO事業

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 担当：石原（いしはら）
電話：03-5623-3473 FAX：03-5608-3281
メール：ir@collabos.com