

クレジットカードならではの多彩な情報を分析 加盟店の販促活動の精度向上を強力に支援

東急グループでは同グループのクレジットカード「TOP&カード」の加盟店に対し、データマイニングをベースとした販促支援サービスを展開。顧客の詳細な属性や店舗をまたがる購買履歴など、クレジットカードならではの多彩なデータを多様な切り口から分析するという作業を支えているのが、サンブリッジの提供するデータマイニングオートメーションツール「KXEN」だ。

容易に使いこなせることが ツール選定の最大の決め手

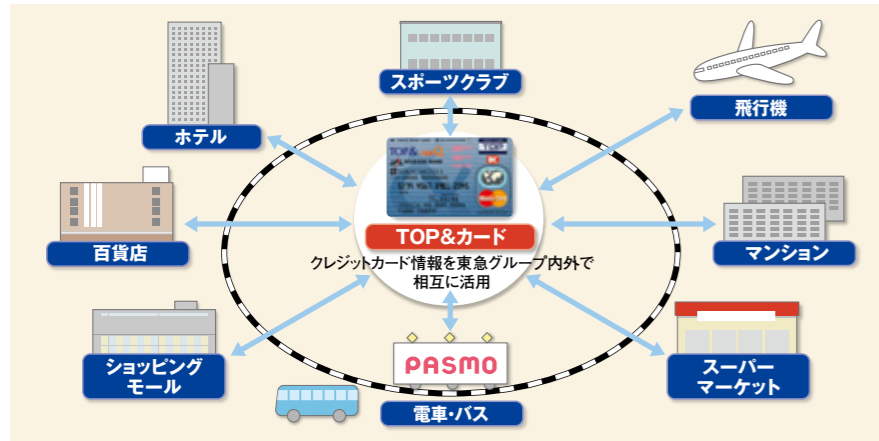
鉄道・バス、百貨店、スーパーマーケットなど多彩な分野で事業を展開する東急グループ。そのグループ全体での販促活動において重要な役割を担っているのが「TOP&カード」だ。特に、同カードに付随するポイント制サービス「TOKYUポイント」は会員の間でも高い人気を誇る。「TOP&カードの利用に応じて付与されるポイントを、東急グループなどの加盟各店での買い物に使えるという一般的なサービスに加え、オートチャージ機能付きPASMOとも

連携。PASMOのオートチャージや電子マネーの利用でポイントを付与したり、ポイントをチャージして電車・バスの乗車に利用するといったことも可能です」と紹介するのは東京急行電鉄の平野孝之氏。こうした独自の利便性もあって、グループ関連の施設・店舗の集中する東急沿線を中心にカード会員が急増。

その数は、クレジットカード140万人・現金専用カード150万人にのぼっている。

東急電鉄・東急カードでは従来より、カード加盟店に向けた販促支援策の一

「TOP&カード」クレジットカード情報のグループ内活用



「TOP&カード」の利用は、東急沿線での東急グループ内外の流通をはじめレジャー、交通など広範な分野に及んでいる。
※「PASMO」は(株)バスモの登録商標です。



東京急行電鉄株式会社
グループ事業本部
第四部
平野 孝之氏



東急カード株式会社
営業本部 営業企画部
顧客開発課 課長
武居 泰孝氏

環として、DM送付に関する顧客の抽出、および発送を代行するというサービスを展開してきた。顧客の詳細な属性や加盟店をまたがる購買活動をトータルに把握できるクレジットカード情報ならではの強みを活かすことで、加盟店が個別に保有する限定的な情報だけでは追求できない、販促活動の精度向上を目指すというのがそのねらいだ。

「これまでは、分析担当者が仮説を立て、それを実際のデータで検証するという作業をすべて人手で行っていました。当然、扱える情報の規模や範囲にも限界があり、作成したモデルの精度も決して高いとは言えませんでした」と東急カードの武居泰孝氏は従来の課題を説明する。

これに対し東急電鉄・東急カードでは、

User Profile

東京急行電鉄株式会社

設立:1922年9月
本社所在地:〒150-8511 東京都渋谷区南平台町5-6
資本金:1,217億2,498万円
URL:http://www.tokyu.co.jp/



鉄道を基盤とする「街づくり」を根幹に、交通、流通、不動産、建設などの多様な領域で事業を展開する東急グループ。

東急カード株式会社

設立:1983年11月
本社所在地:〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1丁目21番2号
新南平台東急ビル
資本金:3億円
URL:http://www.topcard.co.jp/

東急カード株式会社

「TOP&カード」は、クレジットを通じて、顧客に様々なサービスと情報を提供。東急グループの販売促進の一翼を担っている。



2008年4月頃、ツールを活用した本格的なデータ分析に基づく販促支援サービスを実現すべく、データマイニングツールの導入を決定。製品の比較検討を開始した。「マイニングツールに関しては、以前から導入自体はしていたのですが、担当者に統計などの特別なスキルが必要だということもあり、十分に使いこなせていなかったというのが実情。そこで、今回の導入に際しては、容易に使えることを最重要の要件としました」と武居氏は振り返る。

そして、検討の結果、東急電鉄・東急カードが採用したのが、サンブリッジの提供する「KXEN」だった。「KXENでは、モデルの構築に関する作業のほとんどを自動化でき、誰もが無理なく使いこなせます。この点は、『必要なのはツールの操作のノウハウではなく、ビジネス的な分析のノウハウ』という我々のコンセプトにも合致するものでした」と平野氏は採用のポイントを強調する。

高精度のモデル構築により 加盟店の販促活動を強力支援

東急電鉄・東急カードがKXENを実際に導入したのが2008年9月。その販売・サポートには、情報系システム構築の分野で豊富な実績を持つフォーレストが当

たった。以来、すでに4~5社の加盟店に対してマイニングを活用した販促支援サービスを提供。このとき、東急電鉄・東急カードの担当者のみが作業に当たり、外部の専門家による支援は一切受けていない点は特筆される。「様々な業務を抱える営業企画のメンバー自身が分析に関わり、施策実施までをサポートできる体制を整備することができました」と武居氏は語る。

ある会員制フィットネスクラブの例では、KXENの活用によって、数百項目の膨大な組み合わせの中から、「高所得者」「比較的高年齢層」「2~3km以内に居住」「ホテル系、旅行系の加盟店をよく利用」というモデルを導出し、全顧客について「フィットネスクラブを利用する確率」を算出・付与。その指標に基づいてDMの送付を行った。「送付件数自体はKXEN導入前とほぼ同じだったにもかかわらず、来場者が従来に比べて倍増。加盟店からも高い評価をいただいています」と武居

氏は胸を張る。同様の成果は、他の加盟店に対する販促支援サービスにおいても着実に上がってきているという。

このようにクレジットカードならではの多彩な情報を最大限に活用した分析に基づき、加盟店の販促活動を強力にバックアップできる態勢を整えた東急電鉄・東急カード。さらに今後は、KXENのより一層の活用で、加盟店間の相互送客の促進も図っていきたく考えている。「例えば、仮にフィットネスクラブの会員にホテルの利用客が多いといったモデルが導かれれば、クラブ入会時の特典としてホテル宿泊券を贈呈したり、PASMOの利用履歴から自宅周辺、通勤途中のどちらでのお買い物メインなのかを見極め、最適な場所でのフィットネス利用をご案内するといった施策も可能でしょう」と語る平野氏。東急沿線でのシェア拡大に向けた同グループの将来に向けた取り組みを描くうえで、すでにKXENは欠かせないツールとなっている。

お問い合わせ先



株式会社サンブリッジ
〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿
1-19-19 恵比寿ビジネスタワー13階
TEL 03-4360-4041
URL www.kxen.jp
E-mail info_kxen@sunbridge.com



株式会社フォーレスト
〒112-0002
東京都文京区小石川1-2-1
出光後楽園ビル
TEL 03-5803-0361
URL http://www.forestnet.biz/