



スマートフォン活用で、
店頭スタッフの声を届ける
「マイクロ広告システム」
慶應義塾生活協同組合(湘南藤沢店)



慶應義塾大学SFC研究所

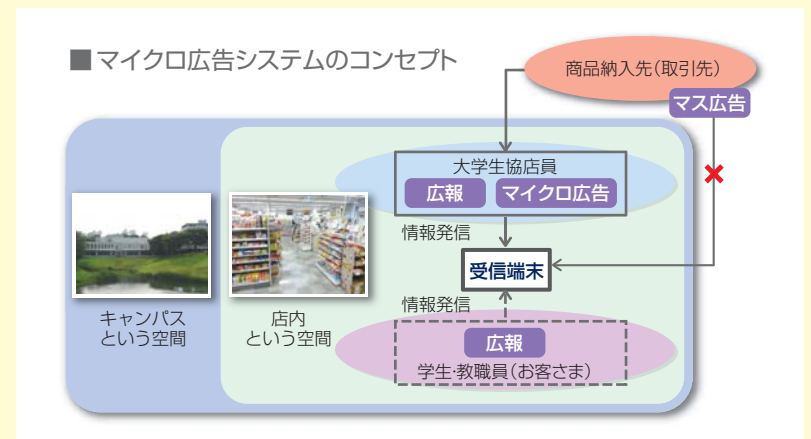
慶應義塾大学SFC研究所と共同で研究開発した「マイクロ広告システム」を
大学生協において検証中

慶應義塾の学生・院生・教職員の皆さん一人ひとりが出資し、利用し、運営し、大学生活を共同の力で豊かにしていくための共同組合である慶應生協。インテックと慶應義塾大学SFC研究所が共同で研究開発したマイクロ広告システムを利用し、お客さまとのコミュニケーションの改善などの検証に取り組む。



慶應義塾大学SFC研究所
特任講師 梅嶋 真樹氏
地域WIMAX会社の代表に就任して大学研究と事業開発の融合を推進
経済産業省ビジネスインフラ研究会座長など
公的役職多数
慶應義塾大学大学院政策メディア研究科修士

慶應義塾大学SFC研究所とインテックは長年にわたって幅広い分野で共同研究を推進しています。研究分野は、インターネットにおけるIPv4からIPv6への移行のような技術分野から高等教育でのインターネットテレビ会議システム活用のような利活用分野まで多岐にわたります。そうした中、今回焦点を当てたのは、「地域や大学キャンパスや店舗内など閉ざされた空間でのヒトとヒトとの情報交換」です。



慶應義塾生活協同組合
湘南藤沢店長 木村 厚司氏
生協は学生さんにとって頼れるお店であることが重要です。店頭のスタッフの声を伝えるマイクロ広告をお客さまとの交流ツールとして期待しています。

店では、モノが主役かヒトが主役か

開学以来、実学を志向する慶應義塾大学。その中でもインターネットを日本に普及させる先鞭となる実績など未来先導を求められるSFC(湘南藤沢キャンパス)。インテックは、大学研究者との共同研究を長年実施しています。ビジネスと大学との共同研究として、双方の最前線のテーマについて議論を重ねています。今回、そうした中において国内外の小売店の方と議論する機会がありました。そこで出てきたのが、「小売店では、主役はモノかヒトか?」という問いでした。

インターネットが世の中に普及して15年以上が経過、多くの店舗においてIT導入が進みました。POSレジの普及は単品管理を実現させ、コンビニは、これをさらに店舗と物流センターを高頻度で往復する物流システムと連結させることで、少量多頻度発注を実現させました。これは、必要な時に、必要なものを一個単位で発注できるシステムの完成でした。しかし、これら小売りにおける多くのITシステムはモノをその対象範囲に置いてきたと言えます。

今回、慶應義塾大学とインテックとが共同で進めてきた「マイクロ広告システム」開発プロジェクトが取り組んだのは、ヒトを対象にしたIT

化、つまりヒトとヒトとの関係性を対象にしたIT化です。お客さまと店員の良い関係性のIT化を目指したものです。

お客さまと店員の関係性を見える化

開発プロジェクトの第一歩は、店員がお客さまに情報発信することから開始しました。これを話す、「当社では既にやっている。目新しさはない」と言われる方も多いことでしょう。しかし、これは現実にはそんなに簡単な事ではありません。「○○が安い」という値段の話、「今、CM中の新製品はこれだ」という情報発信は容易です。このプロジェクトが目指すのは、店員がヒトとして、同じヒトである消費者にコミュニケーションする関係性をITで見せることです。そこで、われわれは、店員が名実ともに消費者の一人ひとりに話しかける手段にするという想いを込めてこのシステムが提供する機能を「マイクロ広告」と呼んでいます。

テレビCMなど不特定多数を対象とするマス広告には、ノウハウが大量にありますが、マイクロ広告は実例も少なく、現在はそのノウハウを実店舗において蓄積しているところです。以下に、その一例を紹介します。

装飾ではなく簡単な発信にこだわる

店頭スタッフの声をタイムリーに

伝えるマイクロ広告では、スタッフが簡単に発信できることが重要です。スマートフォンを利用した発信では、写真を撮って短いコメントを入力したらワンボタンで広告が登録される仕組みを開発しました。デジタルサイネージでよく見られる番組編成は必要なく、広告は新着順に、メッセージボードをモチーフとした画面に動きを付けて表示します。発信者を似顔絵イラストで表示する動きもあります。お客さまと店員の関係の近さを「見える化」というアイデアです。

お客さまとのコミュニケーションを大切に店舗へ展開

インテックと慶應義塾大学は、今回の生協湘南藤沢店でのノウハウを構築後、その成果を積極的に外部展開していきます。店員とお客さまとのコミュニケーションを重要視した新しい店舗販売システムとして、多くの事業者の方に紹介させていただく予定です。