

導入事例

Case Study



Pepper による LINE お友達登録促進の テストマーケティングを実施し来店者の 顧客情報収集に貢献

全国約 1,200 店舗でアイスクリームを販売する B-Rサーティワン アイスクリームは、同社 LINE 公式アカウントのお友達登録促進を目的として、Pepper を活用した店頭でのテストマーケティングを実施しました。Pepper が設置された店舗では 33 日間で 1,670 件のお友達登録があり、その後の再来店にもつながりました。そのほか昨年 11 月に実施されたスーパーフライデー※での混雑緩和や、クリスマス商戦期の売上増など Pepper 活用による店舗オペレーション改善と、販売促進効果が認められました。

※ソフトバンク株式会社が自社のスマートフォン個人契約ユーザーに向け、毎週金曜日に特典を提供するキャンペーン

課題と導入の効果

- 課題** 来店者の顧客情報入手策を模索していました
 効果 Pepper を活用し LINE お友達登録を行うことで、来店客 1,670 人の電話番号情報を取得できました。
- 課題** スーパーフライデー時の来店客へ、スマートフォンでのクーポン発行方法を説明するスタッフが必要でした。
 効果 Pepper が説明をすることで、スタッフは商品提供に専念できました。

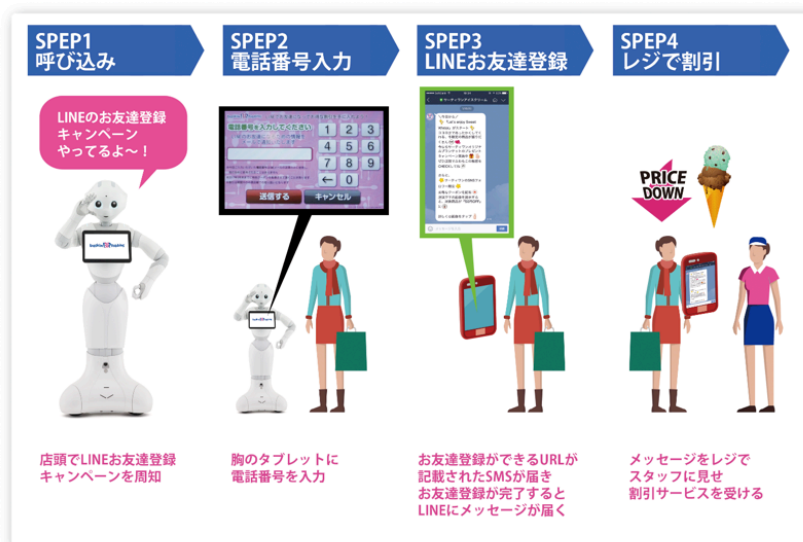
対応フロー

B-R サーティワン アイスクリームは、2016 年 11 月にソフトバンクのスーパーフライデーを実施。このキャンペーンは、利用者がソフトバンクから届く SMS に記載された URL にアクセスして、キャンペー

ンコードを入力し、発行されたクーポンを提示する必要があるため、同社はその案内をスタッフが行うことによる業務負荷を懸念していました。Pepper を設置した店舗ではその操作手順を Pepper が繰り返し案内し、来店客は並んでいる間にクーポン発行を完了させます。これにより、スタッフはレジでそのクーポン画面を確認するだけというオペレーションで対応できました。

さらに同店舗では、スーパーフライデー終了後に Pepper を活用した LINE お友達登録キャンペーンを実施。来店客が Pepper の胸のタブレットにスマートフォンの電話番号を入力すると SMS が届き、そこに記載された URL にアクセスしてお友達登録を完了させます。すると同社 LINE 公式アカウントからウェルカムメッセージが届き、そのメッセージを商品購入時にレジスタッフに見せると 50 円引きになるという内容で、33 日間で来店客 1,670 人のお友達登録がありました。

また、クリスマス商戦期には Pepper がクリスマスアイスクリームケーキの紹介を



行い、Pepper 設置前後のクリスマスアイスクリームケーキの販売数前年比を見てみると、所属営業所の平均前年比と比較して設置前が -6.3% だったのに対し設置後が 8.5% に上昇するなど、Pepper を活用したこれらの施

策は、同社にとって満足のいく結果となりました。

今後は Pepper の識別機能にも注目し、来店客の性別や年齢に合わせた提案など Pepper の活躍の幅を広げていく予定です。

お客様の声



B-R サーティワン アイスクリーム
営業推進本部 営業管理担当
アシスタントマネージャー
渡邊 直樹 氏

Pepper による LINE お友達登録キャンペーンの成果には非常に満足しています。当社では 3 年ほど前から「31club」というアプリを配信しており、その中で、「よく行くお店」をアプリユーザーにご登録いただくのですが、今回 Pepper を設置した店舗を「よく行くお店」にご登録いただいているユーザーは配信開始からの 3 年で 1,600 名ほどです。Pepper はわずか 33 日間で、それ以上のお客様情報を入手してくれました。しかも実際ご来店いただいたお客様の情報ですので、顧客リストとしての価値は高いものと考えています。

電話番号というのは個人情報の中でも収集ハードルが高く、スタッフによる収集は難しいと思いますが、Pepper に案内してもらうことによってお客様の心理的抵抗感がぐっと下がるというのを強く感じました。実際お客様からいただいた声の中で、人からクーポンをもらうのはちょっと抵抗感や恥ずかしさがありますが、Pepper だともらいやすいという声もありました。また、アンケートはお客様にとって抵抗感があるというのは分かっていたのですが、クーポンをもらう時でも、人というのは抵抗感があ

るんだなというのは私も初めて知りましたし、その抵抗感を下げる存在として Pepper は非常に有効なんだと勉強しました。



入力された電話番号宛てに LINE お友達登録用 URL を送信



Pepper に集まる子どもたち

業種

製造小売

利用サービス

BizPack

規模

200 ~ 1,000 人以下

導入企業情報



会社名 : B-R サーティワン アイスクリーム株式会社

本社 : 東京都目黒区上大崎 3 丁目 2 番 1 号

創業 : 1973 年 12 月

URL : <https://www.31ice.co.jp/>

従業員数 : 209 名 (2016 年 12 月末)

※パンフレット記載内容は、2017 年 3 月現在のものです。