

(共同リリース)

JAL × JALUX × NRI デジタルが共同で、Web と店舗での オンラインとオフラインを融合した OMO によるシームレスな 購買体験の実証実験を開始

～リアルタイムで来店者に欲しい情報をお届けし、顧客体験価値の向上を目指します～

2021年10月08日

日本航空株式会社

株式会社 JALUX

NRI デジタル株式会社

日本航空株式会社(所在地:東京都品川区、代表取締役社長:赤坂 祐二、以下「JAL」)、株式会社 JALUX(所在地:東京都港区、代表取締役社長:篠原 昌司、以下「JALUX」)、NRI デジタル株式会社(所在地:神奈川県横浜市、代表取締役社長:雨宮 正和、以下「NRI デジタル」)の3社は共同で顧客体験の向上を目的に、JAL プラザ TABITUS⁺ STATION 有楽町店をご利用いただくお客さまを対象として OMO(Online Merges with Offline)(*1)による購買体験の実証実験を開始しました。

今回の実証実験では、お客さまによる Web サイト上での事前の情報登録行動(=オンライン行動)と店舗内での過ごし方(=オフライン行動)から、お客さまのお困りごとやニーズを推定し、リアルタイムで商品に関する情報やお得なクーポンなどを配信します。店舗内でのお客さまの回遊状況を把握することで、スタッフからのお声かけも可能となります。この取り組みにより、オンラインとオフラインを融合したシームレスな購買体験をお客さまにご提供するとともに、今後はカスタマージャーニーにおける様々なタッチポイントでパーソナライズなご案内をお届けできるよう、一歩先行く価値の創出を目指します。

なお本実証実験では、NRI デジタルが開発した SaaS インテグレーションサービス「OMO OnBoard」を採用しています。(*2)

■ JAL プラザ TABITUS⁺ STATION 有楽町店での実証実験の様子



■ 実証実験の概要

1. 場所・期間・対象者

実施場所 : JAL プラザ TABITUS⁺ STATION 有楽町店(*3)

実施期間 : 2021年9月30日～2021年10月31日(予定)
営業時間 : 月～金 10:30～19:30、土日/祝日 10:30～18:30
(店舗の定休日・営業時間は変更となる場合がございます)
対象者 : タビタスステーション LINE 公式アカウントの友だち登録をしているお客さまの
中で、本実証実験への参加に同意いただいた方

2. 検証内容

① IoT デバイス・センサーによるお客さま行動の分析

TABITUS⁺ STATION(タビタスステーション)のLINEより発行された QR コードを、店舗内に設置されたチェックイン用のタブレット端末にかざすことで入退店の記録を行います。その他、店舗内の 3D 距離センサー、顔認証機器を用いて、回遊状況、商品棚ごとの滞在時間など、お客さまの店内行動を計測します。また、来店前後の Web サイトのアクセス状況と組み合わせることで、オンラインとオフラインを融合させたお客さま行動の分析を行います。

② リアルタイムオファーによるお客さまの体験価値の向上

お客さまの店舗内の行動に応じて、ニーズやお困りごとを推定し、リアルタイムに以下を LINE にてメッセージ配信します。

- ・店舗で取り扱いのない商品のお取り寄せのご案内
- ・店舗でご覧いただいた商品で使えるお得なクーポンなど

③ お客さまの意識と行動の分析

リアルタイムオファーにより、お客さまの行動に変化が起きているかを検証します。また店内での行動履歴もあわせて観察することで、お客さまの意識と行動の相関を分析します。
本実証実験にご参加いただいたお客さまには退店後にアンケートを LINE 配信し、ご評価いただきます。

JAL,JALUX,NRI デジタルの 3 社は今回の実証検証を通じて、顧客体験の向上を目指すとともに、今後もオンラインとオフラインの融合させた取り組みを積極的に推進してまいります。

以上



本プロジェクトは、JAL Innovation Lab(*4)による実証実験となります。

(*1)OMO(Online Merges with Offline: オンラインとオフラインの融合)とは、オンライン(インターネット)とオフライン(リアル店舗)の境界線をなくして、お客さま一人ひとりに最適なサービスをご提供し、CX を向上させるという概念のマーケティング手法です

(*2)NRI デジタルが開発した「OMO OnBoard」は、Web サイト、スマホアプリ等、顧客との「オンライン接点」で取得した情報と、リアル店舗や展示会等に設置した AI カメラ、3D 距離センサー、QR チェックインなどの「オフライン接点」で取得した情報を統合し、顧客の行動に関する情報を時間軸で一覧できる形で可視化するものです。それにより、オンライン・オフラインの行動計測に連動したリアルタイムのアクション(メールや LINE の配信、デジタルサイネージ、接客等)を企業が行うことを支援します。2021年9月7日付プレスリリース「NRI デジタル、顧客体験の向上を支援する SaaS インテグレーションサービス「OMO OnBoard」の提供を開始」参照 URL: https://www.nri.com/jp/news/newsrelease/1st/2021/cc/0907_1

(*3) JAL プラザ TABITUS⁺ STATION 有楽町店について

“JAL のマイルが使える・たまる”JAL グループのセレクトショップ。オリジナルトラベルブランド「TABITUS(タビタス)」をはじめ、日本航空公式通販サイト「JAL ショッピング」掲載のオリジナル雑貨や JAL ロゴグッズなど、日常のビジネスやライフシーンも快適にしてくれるアイテムが揃っています。自分らしく快適に、＜あなたの旅に“心地よさ”をプラスする＞逸品を豊富にご用意しています

JAL プラザ TABITUS⁺ STATION 有楽町店 URL: <https://www.tabitus.com/shop/>

(*4) 2018 年 5 月 29 日付プレスリリース 第 18024 号「オープンイノベーションの拠点として JAL Innovation Lab を開設」参照

URL:<http://press.jal.co.jp/ja/release/201805/004736.html>

■会社概要

JAL

会社名: 日本航空株式会社

代表取締役社長: 赤坂祐二

本社所在地: 東京都品川区東品川二丁目 4 番 11 号 野村不動産天王洲ビル

事業内容:

- ・定期航空運送事業及び不定期航空運送事業
- ・航空機使用事業
- ・その他附帯する又は関連する一切の事業

URL: <https://www.jal.com/ja/>

JALUX

会社名: 株式会社 JALUX

代表取締役社長: 篠原昌司

本社所在地: 東京都港区港南 1 丁目 2 番 70 号 品川シーズンテラス

事業内容:

- ・航空・空港事業
- ・ライフサービス事業
- ・リテール事業
- ・フーズ・ビバレッジ事業

URL: <https://www.jalux.com/>

NRI デジタル

会社名: NRI デジタル株式会社

代表取締役社長: 雨宮正和

本社所在地: 神奈川県横浜市西区みなとみらい 4 丁目 4 番 1 号 横浜野村ビル 11F

事業内容:

- ・デジタルビジネスコンサルティングサービス
- ・デジタル IT ソリューションサービス
- ・デジタルアナリティクスサービス

URL: <https://www.nri-digital.jp/>