

リクルート、独自の無料「共創プラットフォーム」提供開始 第一弾～店舗オーナー、All Aboutの専門家と相談可能に～

株式会社リクルートテクノロジーズ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:中尾隆一郎、以下:リクルートテクノロジーズ)は、オンラインコミュニティを活用した独自の「共創プラットフォーム」を開発し、新サービスを提供開始しました。総合情報サイト「All About」所属の専門家(ガイド)と連携することによって、リクルートのサービス利用者が専門家と自由に対話しながら課題解決できる環境を実現。ユーザーに対して、より質の高い体験価値を提供する施策として、リクルートの各サービスへの展開を予定しています。

第一弾として7月14日、株式会社リクルートライフスタイル(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:浅野健、以下:リクルートライフスタイル)が運営する無料 POS レジアプリ「Air レジ」上で新機能を展開。Air レジユーザーである店舗担当者が、「人材育成」や「店舗集客」といった経営の悩みを、飲食店コンサルタントへ気軽に相談・解決できるプラットフォームをつくり、利用者の業務生産性の向上を目指します。

① 独自に開発した共創プラットフォームを応用、専門家と自由に会話できる環境を実現

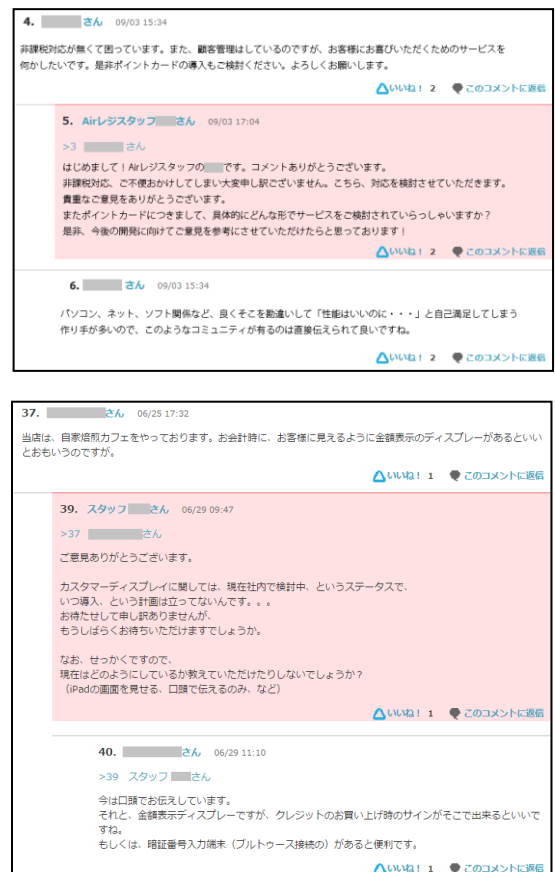
■独自の共創プラットフォーム「ココロバ」を開発

ココロバとは、リクルートテクノロジーズが2014年6月にリリースした、オンラインコミュニティを活用した共創プラットフォームです。リクルートグループ各社が MROC^{※1}を始めとするマーケティング調査を簡単かつ効果的に実施できる^{※2}ため、これまでも「Air レジ」や「Air マーケット」などのサービスに導入され、ユーザーと開発者の対話を通じた、様々なサービス改善が実現しています。

▽「Air レジ」ユーザー向け、「ココロバ Air レジコミュニティ」のトップページ



▽対話例(Air 新機能についてのご意見募集)



4. ■■■さん 09/03 15:34
非課税対応が無くって困っています。また、顧客管理はしているのですが、お客様にお喜いただくためのサービスを何かしたいです。是非ポイントカードの導入も検討ください。よろしくお願いします。

5. Airレジスタッフ ■■■さん 09/03 17:04
>3 ■■■さん
はじめまして! Airレジスタッフの■■■です。コメントありがとうございます。
非課税対応、ご不便おかけしてしまい大変申し訳ございません。こちら、対応を検討させていただきます。
貴重なご意見をありがとうございます。
またポイントカードにつきまして、具体的にどんな形でサービスをご検討されていらっしゃいますか?
是非、今後の開発に向けてご意見を参考にさせていただけたらと思っております!

6. ■■■さん 09/03 15:34
パソコン、ネット、ソフト関係など、良くそこを動かし「性能はいいのに・・・」と自己満足してしまう作り手が多いので、このようなコミュニティが有るのには大変嬉しく思います。

37. ■■■さん 06/25 17:32
当店は、自家焙煎カフェをやっております。お会計時に、お客様に見えるように金銭表示のディスプレイがあるといいとおもいますが。

39. スタッフ ■■■さん 06/29 09:47
>37 ■■■さん
ご意見ありがとうございます。
カスタマーディスプレイに関しては、現在社内でも検討中、というステータスで、いつ導入、という計画は立っていないんです。。。お待たせして申し訳ありませんが、もう少しお待ちいただけますでしょうか。
なお、せっかくですので、現在はどのようにしているか教えていただけたらいいでしょうか?(iPadの画面を見せる、口頭で伝えるのみ、など)

40. ■■■さん 06/29 11:30
>39 スタッフ ■■■さん
今は口頭でお伝えしています。それと、金銭表示ディスプレイですが、クレジットのお買い上げ時のサインがそこで出来るというですね。もしくは、暗証番号入力端末(Bluetooth接続)があると便利です。

■プラットフォームを拡張、専門家と相談できる新たな機能を実現

今回の取り組みでは、これまでユーザーと開発者が対話する場として活用してきたココロバを、“ユーザーが専門家と相談できる共創プラットフォーム”として進化させています。サービスの利用者どうしのコミュニティに、その領域の専門家が参画することによって、「ユーザー自身が、専門家と気軽に相談しながら悩みを解決できる」という価値を実現。ユーザーの課題に真摯に向き合うことによって信頼関係を構築し、これまでも増して、ユーザーの本音に根ざした質の高いサービス企画につなげてまいります。

※1 MROC (Marketing Research Online Community、エムロック)

オンライン上に数百人以上のサービスユーザーを集め、数週間～数か月の間対話をしながらリアルタイムで意見を深掘り、理解するリサーチ手法。リクルートテクノロジーズは、従来のアンケート調査における、「ユーザーの本音や深いニーズに迫りにくい／調査に時間が掛かる／キャッチした意見をサービスへ迅速に反映しにくい」といった課題に対し、「深い顧客理解、低コスト、迅速なサービス改善」を実現する一手として MROC に注目。独自に開発したコミュニティプラットフォーム「ココロバ」を活用し、Air レジを初めとするリクルートグループのサービスにおいて、「ユーザー」と「開発者」同士の対話や、「ユーザー」と「ユーザー」同士の対話の場を提供してきました。

※2 ココロバ導入の成果

リクルートグループの各事業会社が、MROC やアンケートの共通機能を使い、かつ、自由にカスタマイズできます。商品やサービスごとに MROC を立ち上げる場合に比べ、開発コストが必要無くなった他、従来 45 日ほどかかっていたコミュニティ立ち上げが、数時間に短縮されました。

また、テキスト自動解析によるビッグデータ解析を導入しており、大量のユーザーによる商品やサービスに対する改善要望など、数百万のテキストデータが瞬時にスコア化され、優先度の高いコメントを見ることができます。この技術によって、ユーザーのニーズを瞬時に把握し、サービス開発、改善を迅速に行うことができるようになりました。

② 第一弾は無料 POS レジアプリ「Air レジ」～店舗オーナーが自由に専門家と相談可能に～

■お店のコスト削減、業務負荷軽減をサポートする「Air レジ」



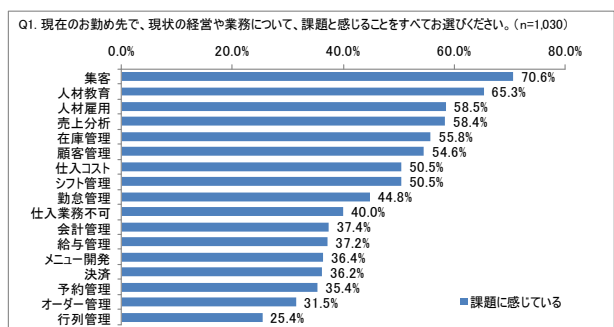
Air レジ(<https://airregi.jp/>)は、リクルートライフスタイルが提供する、小売業、飲食業、各種サービス業に必須のレジ業務がスマートフォンやタブレットで行える無料の POS レジアプリです。

2013 年 11 月 19 日にサービス提供を開始し、1 年半でアカウント数が 16 万を突破しました。お店をコスト削減、業務負荷軽減の面からサポートすることを目的としており、スマホやタブレットに Air レジをインストールするだけで無料で簡単に POS レジを導入することが可能です。

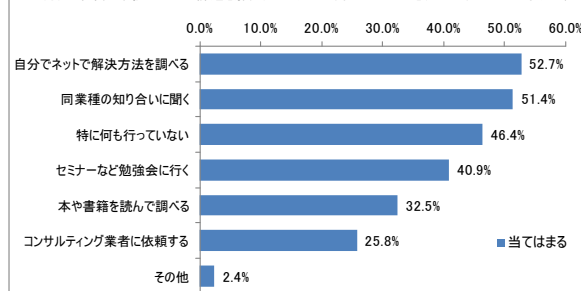
これまでリクルートテクノロジーズが Air レジユーザーと開発者の対話のために提供してきたオンラインコミュニティ機能を 7 月 14 日、専門家と相談できる形に進化させました。Air レジのメインユーザーである店舗オーナーが、「店舗集客」や「人材育成」といった悩みを、AllAbout でも活躍する飲食店コンサルタントに相談し、解決できるようになりました。

■店舗オーナーの悩みを、専門家が無料で解決

飲食・小売・サービス業の従業員 1,030 名にアンケート調査※3 を行ったところ、多くの従業員が店舗経営に関わる悩みを抱えていることが分かりました。上位には、「集客」、「人材教育」、「人材雇用」といった接客業に紐づく項目が多く挙げられた他、「売上分析」や「在庫管理」、「顧客管理」等、より専門的な業務内容に課題を感じる声も多い結果となっています。



Q2. 現状の経営や業務についての課題を解決するにあたって、行っていることをすべてお選びください。(n=1,030)



※3 Air マーケット定量調査

2015 年 4 月 17 日(金)～4 月 22 日(水)に、POS レジ導入企業／店舗の従業員を対象に実施した、WEB アンケート(アルバイト／パートは除く)。有効回答数は 1,030 サンプル(飲食業:135 サンプル、小売業:428 サンプル、サービス業:413 サンプル)。

また、現状の解決手段を見ると、1 位「自分でネットで調べる」52.7%、2 位「同業種の知り合いに聞く」51.4%、3 位「何も行ってない」46.4%という結果となっています。多くの従業員が悩みを感じながらも、一人で解決策を探したり、何もアクションをとれていない実態がうかがえます。本取り組みが、これまで「誰に相談したらいいかわからなかった」店舗担当者に対し、「いつでも専門家に相談できる」新たなソリューションにつながることを期待されます。

◇ 株式会社リクルートテクノロジーズについて

株式会社リクルートテクノロジーズは、リクルートグループのビジネスにおける IT・ネットマーケティングテクノロジーの開発・提供を行う機能会社です。IT・ネットマーケティング領域の専門力・イノベーション力で、リクルートグループのビジネスを進化させることがミッションであり、「次世代技術の R&D・新ソリューションの開拓」「ビジネスの実装」といったテーマに取り組んでいます。

- 社名 : 株式会社リクルートテクノロジーズ
- 設立 : 2012 年 10 月 1 日
- 資本金 : 1 億円
- 従業員数 : 383 名(2015 年 4 月 1 日現在)
- 事業内容 : IT・ネットマーケティングテクノロジーの開発・提供
- Web サイト : <http://recruit-tech.co.jp/>

◇ これまでにない体験価値の提供を目指す、リクルートテクノロジーズの取組み

リクルートテクノロジーズは、これまでにない体験価値をユーザーへ提供することを目指し、先進的な技術をリクルートグループのサービスに実装する取組みを行っています。

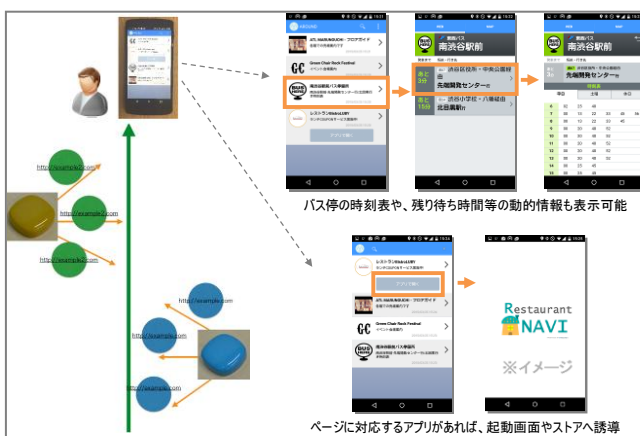
■直感で検索 機械学習をフル活用した独自の画像検索システム

人工知能の実現技術として注目を集める Deep Learning を活用した非構造化データ※解析の一環として、独自の画像解析システムを開発しました。

リクルートライフスタイルが運営する「ホットペッパービューティー」における①ネイルデザインのカラー検索 (39 色から選択)、②ネイルの類似デザイン検索 など、複数のサービスにシステムを実装。色やデザインなどに応じた直感的な検索を精度高く実現し、ユーザーのアクション率向上といった成果を生んでいます。

本技術の導入により、リクルートグループのサービスが抱える大量の「画像情報」を有効に活用し、サービスクオリティやユーザーの体験価値を今まで以上に向上させることを目的としています。

※画像やテキストなど、構造定義されないデータ。数値やトラフィック情報など、データベース上で管理されてきた「構造化データ」と対比される。



■URL を発信するビーコンデバイスと専用アプリを開発

IoT 技術を有効活用するための一手として 2015 年 3 月、Bluetooth LE で URL を発信するビーコンデバイス※、および専用のスマートフォンアプリを開発し、実証実験を実施しました。

バス停やレストランにビーコンデバイスを設置することにより、近づいた人のスマートフォンが、バスの時刻表や残り待ち時間、レストランのメニューといった「今ここで必要な情報」を自動で取得・表示可能になります。

※Google が 2014 年 10 月 3 日に発表した PhysicalWeb プロジェクトにおいて定義されている UriBeacon の仕様に準拠しています。

本件に関する報道関係様からのお問合せ先

株式会社リクルートテクノロジーズ PR 事務局 池田(イケダ)・大澤(オオサワ)・大畑(オオハタ)

TEL: 03-5545-3888 FAX: 03-5545-3887 MAIL: rtc-ml@aur.co.jp

〒107-0052 東京都港区赤坂 1-7-1 赤坂榎坂森ビル 5F