釧路ポイントカード事業協同組合殿向け enjoy.Paymentシステム

村松　智彦

今日の中小小売店を取巻く環境は，大型郊外店舗の増加や大店法緩和に伴う深夜営業店の増加等，非常に厳しいものがある。特に従来からある地元商店街等における消費者離れの影響は深刻で，消費者を取り戻すためのさまざまな対策を行なっている商店街が多い。

近年は商店街等が中心となり，消費者離れ対策の一つとして「ポイントカード」による消費者の囲い込みを行なうところが増加している。

弊社（沖ソフトウェア）ではこのような商店街をターゲットとしたポイントカードシステムを数年前から開発しており，今回は商店街向けのポイントカードとして国内でも最大級の規模となるシステムを北海道の釧路市にて稼動させるに至った。

釧路への導入にあたり，従来のシステムを改良しCTI連動の消費者/加盟店向けサービス，端末のクレジットカード共用化等の機能を付加したenjoy.Paymentシステムを開発した。

enjoy.Paymentシステムの概要

enjoy.Paymentシステムは商店街向けに開発されたポイント・プリペイドカードのためのシステムで，システム名は異なるが，既に複数の商店街で稼動実績がある。

基本構成は図1で示す通り，商店街等の事務局に設置するセンタシステムと加盟店に設置する店舗端末で構成される。

加盟店に設置する端末では，会員が持つカードへのポイント発行や，プリペイドマネーを使って買い物を行う機能を提供し，センタシステムでは会員情報の管理や取引情報を管理して各種統計や清算業務等を行う機能を有する。また，会員が持つ会員カードはICカード（接触型）を採用し，ポイントサービスやプリペイドサービス，エコマネー等の複数の消費者サービス＝マルチペイメントが行える。

釧路市におけるポイントカード導入背景

釧路市は遠洋漁業の基地や炭鉱を経済の中心として栄えてきた人口20万人程の街である。

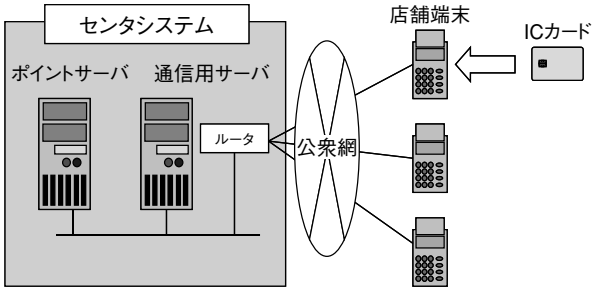

図1　enjoy.Paymentシステムの基本構成

古くから釧路駅前を中心として発展を遂げてきた街であるが，近年になってからは相次ぐ大規模小売店の郊外進出などにより，商業圏が郊外，特に釧路市と隣接する釧路町へと変ってきている。

そこで釧路市の商店街連合組合では，消費者の郊外流出を食い止める事を目的としたポイントカードの導入検討を開始し，平成13年には釧路市全域の店舗を対象とした釧路ポイントカード事業協同組合（以下，釧路ポイントカード組合）を設立した。

平成14年の稼動開始時には11商店街，約300店舗（400端末）が参加し，ポイントカードのカードホルダは約3万人と，商店街ポイントカードとしては全国でも最大級の規模で稼動開始する運びとなった。

参加店舗も一般小売店から，スーパーチェーン，大規模小売店，タクシーなど多岐に渡っている。

釧路での提供サービス

釧路に導入するにあたっては，組合の要望にこたえるため，以下の事項を考慮したシステムの改良を行った（図2）。

- 消費者がポイントカードを所有することが消費者だけでなく，店舗側への利便性にもつながること。
- 電話やFAXを用いた新たな消費者サービスを提供でき

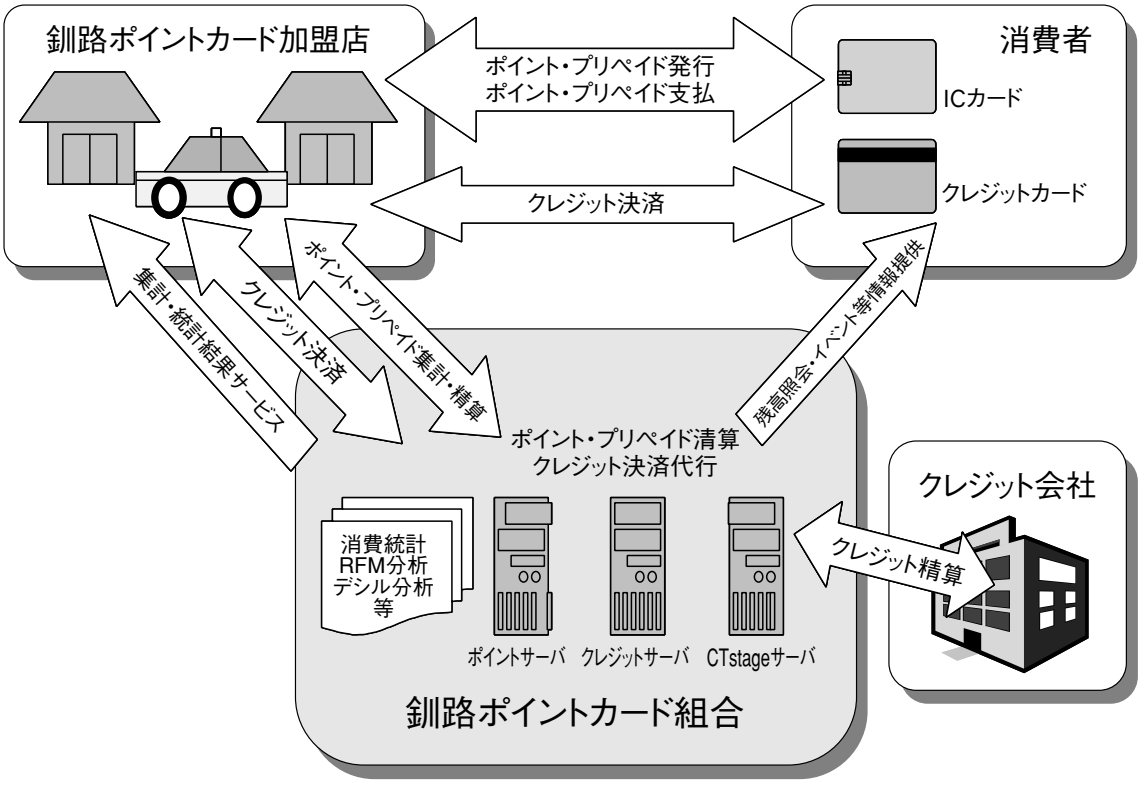

図2　釧路ポイントカード組合のサービス概要

ること。

- ポイントカード（ICカード）とクレジットカード（磁気カード）の端末共用が可能なこと。

これらを考慮した結果，釧路では次のサービスを提供している。

(1) ポイントサービス

現金やポイントカードに貯まったポイントで商品を購入，または飲食等を行なった場合に，代金に応じたポイントを自動付与する事ができる。
ポイントの発行率を変えられるため，店舗や商店街でセールを行う際のセールスポイントとして用いる事も可能である。

(2) プリペイドサービス

カードに蓄積されたプリペイドマネーで加盟店舗における代金支払を行なう事ができる。

これは加盟店舗でのみ利用可能な地域通貨であり，銀行の預金利率より良いプレミアと相まって，消費者の商店街への囲い込み効果が得られる。

(3) 釣銭積立てサービス

消費者が買物時に釣銭として受け取る小銭をポイントカードへ積立する事ができる。これにより，小銭の要らないスマートな買物ができるようになる。

(4) 駐車場ポイントサービス

従来は，車で来店した消費者へのサービスとして配布していた駐車券を，ポイントカードへ駐車専用ポイントとして蓄積できるようにした。駐車料金精算をペーパーレス，キャッシュレスで行う事ができる。

(5) クレジットサービス

ポイントカードの店舗端末を利用して，クレジットカード（磁気カード）を用いた決済を行う事ができる。釧路ポイントカード組合が決済代行も兼ねて行なう事により，店舗のクレジット手数料が軽減されるため，クレジットカードを用いた買物の際にもポイントが付けられるようになる。

(6) 残高照会サービス

従来のシステムでは容易にポイント／プリペイドの残高照会ができなかったため，enjoy.Paymentシステムと

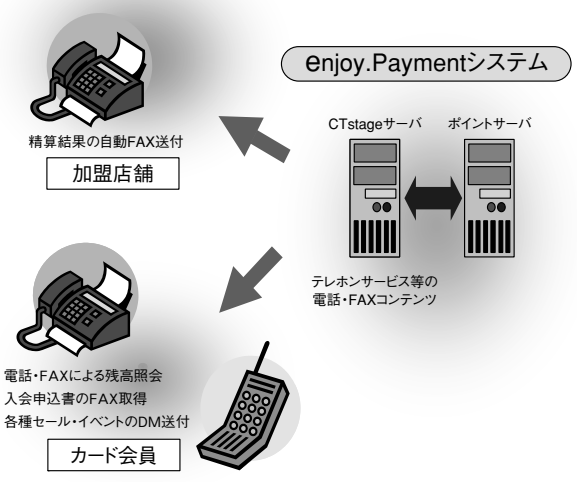

図3　CTstageを利用したサービス展開

CTstageを連動する事で，音声やFAXにてポイント，プリペイドの残高照会等ができるようにした（図3）。

（7）タクシー利用によるポイント発行

ポイントカードの端末をタクシーへ車載する事により，タクシー利用者へもポイントが発行できるようにした。

（8）消費分析，統計

会員の利用実績から，商店街単位の利用実態の統計帳票，RFM分析，デシル分析等を行う事ができるため，効果的なプロモーションや，サービスを提供する事ができる。

（9）各種帳票のFAXサービス

システムで出力可能な帳票は，CTstageを利用してFAX送信を行う事ができる。

加盟店ごとの利用実績からの利用カード会員のリストや，地域別や年代別等の分析帳票を，CTstageを利用して店舗向けにFAX送信するサービスを行う事ができるようになるため，加盟店舗ではポイントカード利用客が増える事により，情報収集が自然に行え，販売戦略に必要な情報を得る事ができる。

（10）DM発行等サービス

ポイントカードの利用実績に応じたDM用のシールなどの印刷が行える機能を備えているため，必要なDMシールを印刷して店舗へ提供する事を可能としている。これにより，得意先へのDM送付の労力削減に役立てている。

なお，これらのDM印刷用のデータは希望があればcsv形式のファイルをFD等で提供可能としているため，パソコンを駆使できる加盟店で活用も可能である。

商店街における導入効果

稼動から僅か半年ばかりであり，長い期間運用し活用する事で効果が出てくるポイントカードサービスとして定量的に評価できる段階ではない。

ただし事実として導入後も会員数は順調に伸びており，稼動後も参加する店舗が増えているなど，消費者，店舗への受け入れは好調である。

カード導入前と比較して売上が3割程上がった店舗もあり，利用顧客のデータを積極的に利用する店舗も増えている事から，初年度としては一応の結果を出すことに成功している。

今後は釧路ポイントカード組合，加盟店舗での消費分析により効果的なプロモーションが行われて次第に好調な効果を出すものと期待している。

釧路における今後の展開

釧路では，まずカード会員や店舗に対してICカードを利用する事に慣れてもらうために，前述のサービスのうち，プリペイド，クレジット，駐車場ポイント，釣り銭積立等の複雑なサービスは行わず，ポイントのみの運用を行う戦略を立てている。

今後は釧路ポイントカード組合と検討を重ね，2002年度内にプリペイドとクレジットのサービスを展開する事を考えており，消費者に対してポイントカードを一層有意義なものへ変えていく予定である。

また，将来的にはenjoy.Paymentシステムの利点である，複数商店街に対応している点を利用し，近隣町村の商店街ポイントカード導入に際し，現在のシステム設備を利用してポイントカードシステムのアウトソーシングサービスを行う等，積極的なサービス展開も考えている。

enjoy.Paymentシステムの将来

今日のポイントカード業界は，クレジット会社や大手流通系の参入により大規模かつ広域なものとなってきている。ただし，商店街の目指すところはあくまでも消費者を囲い込み，商店街へ客を呼び戻す事がポイントとなっている。

我々がターゲットとしているのも，これらの限られた地域の商店街等でのニーズであり，今後もenjoy.Paymentシステムでは，地域商店街のニーズに対応した機能を盛り込み，差別化を図るつもりである。

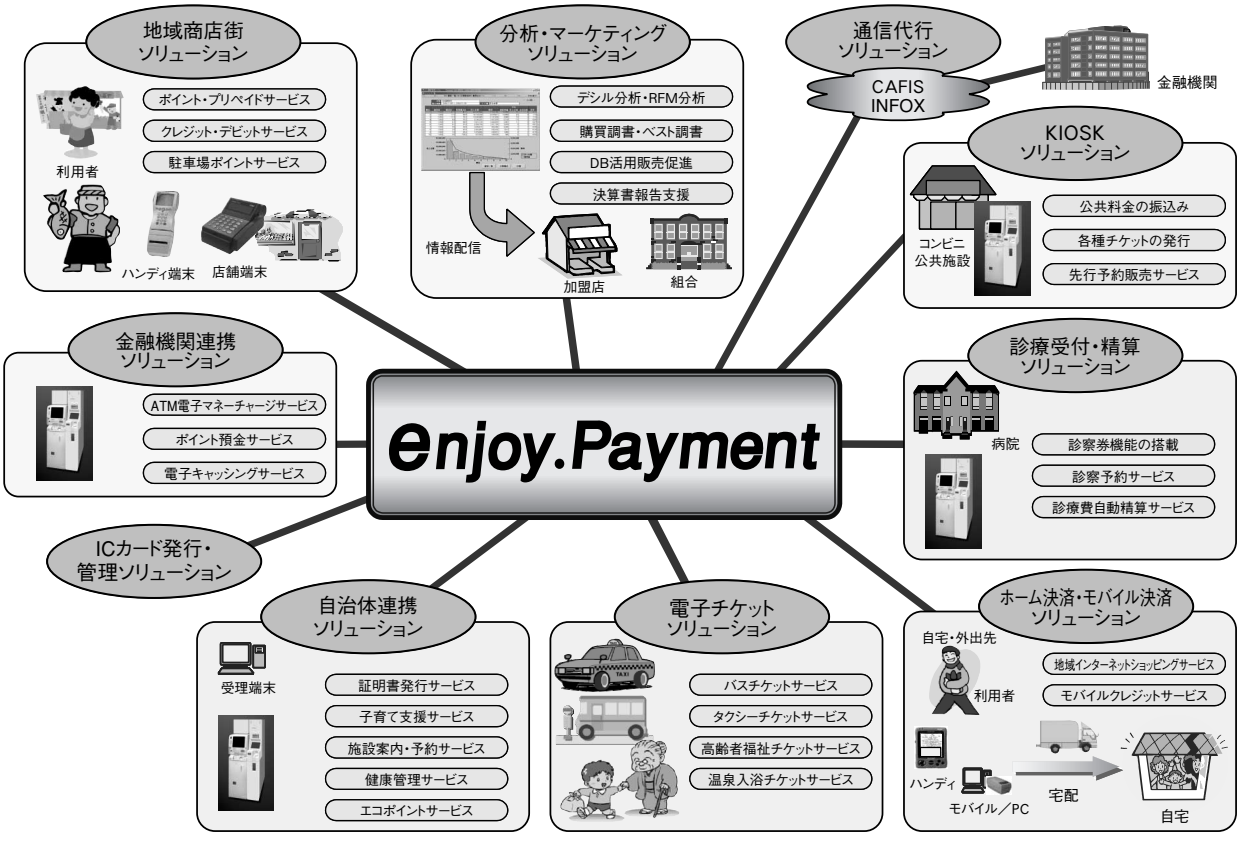

図4　enjoy.Paymentシステムの将来

今後，具体的に考えている事は，

- カード端末の携帯化を行い宅配サービス業者などの移動を行う商業形態への対応。
- 集客施設等に設置するKIOSK端末等と連動させた情報提供機能。
- インターネットショッピングモールと連動させたインターネット上のポイントサービス。
- エコポイント・エコマネーの取扱い。
- 図書館や施設予約等の行政系のサービスとの連動。
- 地元信金・信組系銀行や地元信販会社と連携する事で，地域通貨としてさまざまな場面で通用する事ができるようにする。

等，商店街であっても大規模な流通系小売店が展開するポイントサービスや，クレジット系のポイントサービスに対抗できるサービスを充実させて行くつもりである(図4)。 ◆◆

●筆者紹介

村松智彦：Tomohiko Muramatu.沖ソフトウェア株式会社北海道支社　システム第2部　自主事業チーム