

お客様企業概要

社名

阪急阪神ホールディングス株式会社

URL

http://www.hankyu-hanshin.co.jp/

事業内容

「阪急電鉄株式会社」「阪神電気鉄道株式会社」「株式会社阪急阪神交通社ホールディングス」「株式会社阪急阪神ホテルズ」の4社を主な事業内容に持つ純粋持株会社として、これらのグループ全体の事業戦略の策定や経営管理、経営資源の最適配分を行っています。

所在地

〒530-0012
大阪市北区芝田1-16-1

TEL

06-6373-5044 (グループ経営企画部)

代表取締役社長

角 和夫

設立

1907年10月19日

メール配信からWeb制作・システム開発まで。 ワンストップでのCRMコミュニケーション支援。

阪急阪神ホールディングス株式会社

企業が一般ユーザーとのコミュニケーションを行っていくにあたって、特に気を付けなければならないのが、ユーザーとの「距離感」をどう取るかということです。変に近すぎても逆に離れ過ぎても顧客には近づくことはできないのです。
特にWebとの顧客コミュニケーションについてはWebサイトのデザイン、システム、CRMの運用などすべてを総合的に考え、コミュニケーション設計を行わなければならないため、単に見た目のデザインが良いサイトを作ってもうまくいかないことがあります。

関西では圧倒的なブランド・知名度を誇る阪急阪神ホールディングスでは2006年10月より、グループの持つ様々なブランド・コンテンツの発信と、沿線利用者のマインドシェア向上を目指して、ポータルサイト「@HANKYU+HANSHIN(あっとはんきゅうはんしん)」を公開しています。

シナジーマーケティングでは2007年10月のサイトリニューアル以来、サイト内の会員組織運営支援を中心に、Webサイトのコンテンツ企画からシステム構築までトータルで支援しています。プロジェクトグループの山野様、藤井様、西岡様にお話を伺いました。

顧客のマインドシェアを高めるポータル情報サイトとは？

プロジェクトの企画・目的はどのようなものでしたか？

2006年に経営統合した当グループは、阪神タイガースや宝塚歌劇団を始めとして個性の強いコンテンツを数多く保有していますが、当時、各コンテンツ間での連携がうまく図れていませんでした。阪急阪神ホールディングスはグループ各社の価値を最大限に高める、いわば「黒子」のような役割で、統合したグループのポータルから情報発信を図っていき、コンテンツ間のシナジー効果を高めていきたいという思いがありました。(藤井様)
会員組織「@（あっと）会員」は、ポータルでの会員組織としてグループ内の各コンテンツからの情報発信を行い、それぞれのコンテンツのシナジー効果がさらなるファン層の獲得につながり、結果としてそれが沿線利用者のマインドシェアを高めるための企画です。
デザイン・コンテンツの面ではグループの情報ポータルということで、グループ各社のサイトへいかに誘導するかを重点とし、再訪を促すような「視認性の高いサイトナビゲーション」とサイトの滞在時間を長くするような「程よいアミューズメント性」の2つを念頭に置きました。(山野様・藤井様)

シナジーマーケティングをCRMパートナーとして選んだ理由は？

インテックスデジタル(シナジーマーケティングの前身)時代から、グループ各社でメール配信システム等を利用させていただいており、機能や使い勝手が良いという評判を耳にしていました。
また、ポータルサイトと同じくグループ横断的な展開であるグループカード「STACIA」のサイトを管理されていたこともあり、将来的な同サイトとの連携などを考えると、まとめて一社でお願いした方がメリットも大きいと思い、最初からシナジーマーケティングでいこうと決めていました。(藤井様)



メールマガジンで最新情報の提供と顧客とのコミュニケーションを両立

——— サイト公開後の効果はいかがですか？

「@HANKYU+HANSHIN」はWebサイトの目的が各グループの情報提供なので、@（あっと）会員へのメールマガジンでのコミュニケーションを重視して行っています。
シナジーマーケティングのメール配信ツール「Synergy!POEM」を利用していますが、機能も充実しており、以前使っていたシステムよりかなり作業が楽になりました。(藤井様)
毎回メールマガジンの配信後は、どのコンテンツのクリック率がよくなったかを各グループ会社にフィードバックしているので、各社のメールマガジン担当者のモチベーションアップにつながっているようです。HTMLメールもシナジーマーケティングに作成していただきましたが、タイトルの付け方や写真のレイアウトなど細かい点まで分析し、次回につなげるためにPDCAサイクルをまわしています。(西岡様)

——— 今後取り組んでいきたいことや告知などがあればどうぞ

@（あっと）会員のさらなる拡大はもちろんですが、Webを利用して、阪急阪神グループのブランディングをもっと行っていきたいと考えています。「阪急」「阪神」そして「阪急阪神」の隅々まで、さらには気軽に知っていただけるよう、お客様が親しみやすいコンテンツを増やしていきたいと考えています。
また、基本的な役目である、グループ各社のWebサイトへお客様を導く事についても、時代に合わせた最適なユーザーインターフェースを活用し、どのお客様にも使いやすいサイト・メールマガジンを常に目指していきたいですね。(山野様)
阪急阪神系列のショッピング施設でポイントがたまるPiTaPa搭載のお得な「STACIAカード」をはじめ、ますます便利になる阪急阪神ホールディングスグループをどうぞよろしくお祈りします！(山野様・藤井様・西岡様)



▲「@HANKYU+HANSHIN」 http://www.hankyu-hanshin.co.jp/

——— ありがとうございました。



阪急阪神ホールディングス株式会社
グループ経営企画部 調査役 山野様



阪急阪神ホールディングス株式会社
グループ経営企画部 藤井様



阪急阪神ホールディングス株式会社
グループ経営企画部 西岡様