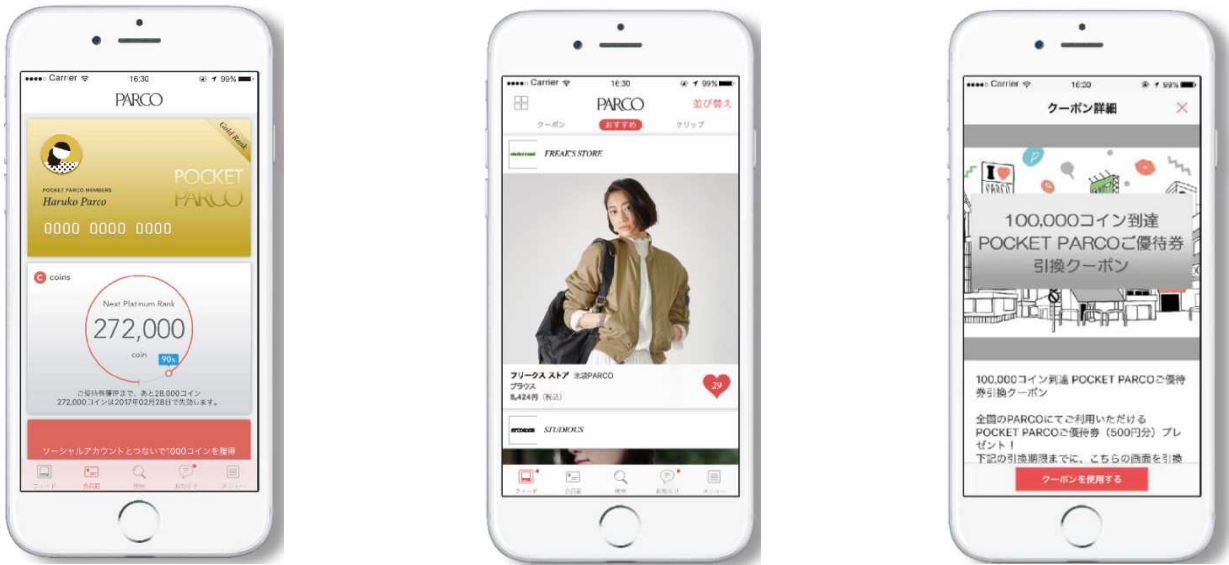


# スマートフォンアプリ「POCKET PARCO」リニューアル版を公開

人工知能（AI）の導入により、お客様毎にパーソナライズした情報発信を強化  
ショップスタッフとお客様が24時間つながるツールとしてショップの魅力を最大限に発信

株式会社パルコは、スマートフォンアプリ「POCKET PARCO（ポケットパルコ）」に人工知能を活用したオススメ情報表示などの新たな機能を追加し、3月18日にリニューアル版を公開いたします。

## ■ さらに便利にご利用いただくためにリニューアル版を公開



パルコでは「POCKET PARCO」を従来の<PARCOカード>に加え、新たなCRM（顧客関係管理）\*1ツールとして位置付け、2015年3月の全国リリース以降、積極的にマーケティングに活用しております。アプリを通じてお客様毎にパーソナライズされた情報を発信することにより、“個”客との接点を更に拡大し、エンゲージメントを高めていくことを目指し、以下の機能を追加しリニューアル版を公開いたします。

### (1)人工知能（AI）導入によりレコメンド機能を強化し、ユーザーの好みにあわせた記事表示を実現

ユーザーの購買/来店履歴、クリップ（お気に入り登録）履歴、記事閲覧履歴を元に、人工知能（AI）\*2がユーザーの好みを機械学習し、一人ひとりに合わせたオススメ情報を提供いたします。（3月末実装予定）

### (2)ランク制度を刷新し、上位顧客へのサービスを拡充

アプリに貯めたコイン（ポイント）は、パルコで使えるご優待券に引き換えることができます。これまで、交換できるご優待券の上限は、年間最大1,500円分でありましたが3月よりランク制度を改訂し、年間最大3,000円分にサービスを拡充いたしました。

<改訂前>				<改訂後>				
ランク	ブロンズ	シルバー	ゴールド	ランク	ブロンズ	シルバー	ゴールド	プラチナ
必要なコイン数	5万以上	10万以上	15万以上	必要なコイン数	5万以上	10万以上	20万以上	30万以上
プレゼント	500円分	500円分	500円分	プレゼント	500円分	500円分	1,000円分	1,000円分

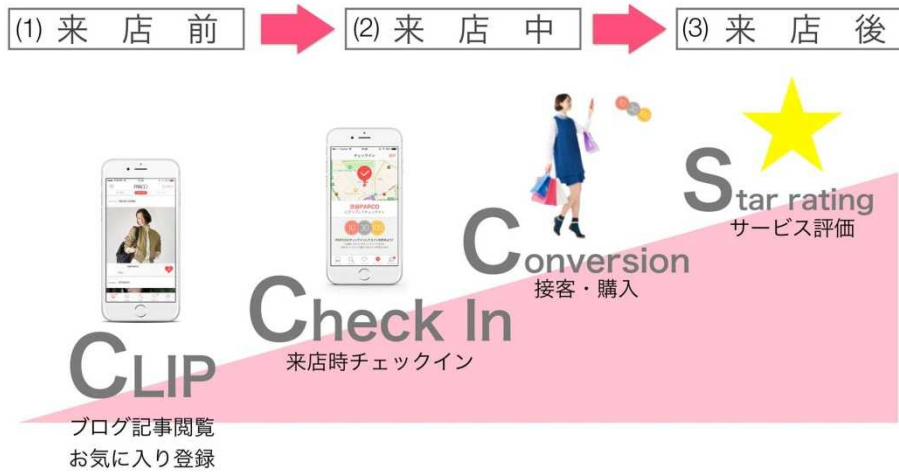
### (3)フィードのカスタマイズ機能を追加し、ユーザー自身でフィードの編集が可能に

ショップブログの記事を表示するフィード画面をユーザーの好みに応じて、複数の種類を作ったり、編集することが可能となりました。これにより、世界で一つの自分好みにカスタマイズしたアプリをお楽しみいただくことが可能となります。

<sup>1</sup> 顧客の属性情報や購買履歴を管理し、それぞれの顧客に応じた施策を実行することにより、顧客満足度とロイヤリティを向上させる取組み。  
<sup>2</sup> 今回導入するパーソナライズエンジンは、株式会社PKSHA Technologyの機械学習を用いたCRMソリューションにより提供されています。

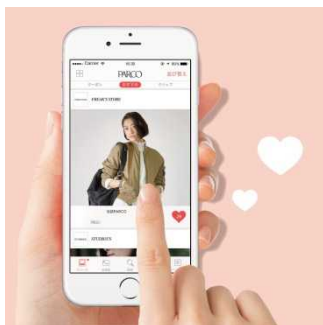
**■ 1年間の運用を通じて得られた成果**

パルコへの《来店前》から《来店中》、そして《来店後》に至るまで、それぞれのシーンに合わせアプリを通じたマーケティング施策を実施したことにより、アプリ会員の来店頻度、購買単価を増加させ、お客様ひとり当たりの客単価を約2倍<sup>3</sup>に向上させることを実現いたしました。



**(1) 《来店前》 ショップの最新情報をお客様にお届けすることにより、来店頻度の向上を実現**

パルコでは全国約3,000ショップのスタッフが日々ブログを更新しショップの最新情報を発信しており、昨年度は1年間で13万件を超えるブログの投稿実績がありました。お客様は来店前に、アプリを通じてショップブログの中から気になる商品やコーディネート情報をクリップ（お気に入り登録）し、パルコの最新情報を取得することができます。



来店前にショップの情報をクリップしたお客様は、クリップしていないお客様と比較して、来店／購買に至る可能性が約20%高くなること分かりました。

**(2) 《来店中》 お客様の端末にリアルタイムでメッセージを送信し、パルコ内での買い回りを促進**

2015年11月には国内商業施設では初の取り組みとして、パルコでお買い物いただいたお客様に対して、お買い物直後に PUSH 通知でメッセージを配信するサービスを導入し、リアルタイムにお客様とコミュニケーションをとる仕組みを整えました。お客様がご来店中に、パルコ店内での買い回りを促進するオファーをリアルタイムで通知することにより、その後の買い回りを促進する成果を得ることができました。

**リアルタイムメッセージ配信事例**

- ◆実施期間：15年11月21日（土）～11月25日（水）
- ◆実施内容：アプリ会員がアプリ登録クレジットカードで10,000円未満お買上の際に PUSH 通知～「10,000円以上お買上で500円優待券進呈企画」を告知～

↓

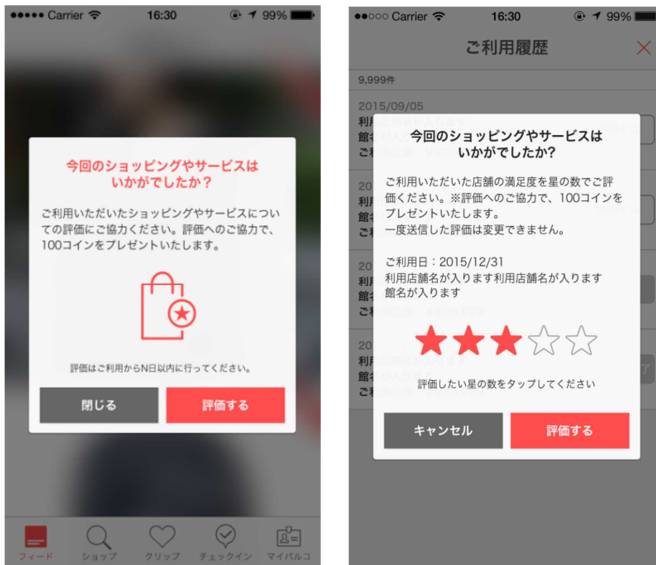
PUSH 配信対象者のうち、約半数のお客様が PUSH 通知後にパルコ店内で買い回りを行い、さらに購買に至ったお客様は平均して約3回の買い回りを行う結果となりました。

POCKET PARCO PARCO POCKET 16.03  
1万円以上お買上げで500円優待券進呈実..

<sup>3</sup> \*<PARCO カード>会員のうちアプリをご利用になられていない会員との比較

**(3) 《来店後》アプリを通じてお客様からの声を収集し、接客/サービスを改善**

2015年9月に導入した「サービス満足度評価機能」について、約半年間で評価件数が17万件を超え、多くのご感想やご意見コメントを頂戴しております。お客様から頂いた評価、コメントは、対象ショップにフィードバックして、貴重なご評価・ご意見として接客やサービスの改善に役立ててまいります。



**サービス満足度評価機能 概要**

- ・お買い物の翌日にお客様のアプリにポップアップを表示
- ・お客様は「星の数」でショッピングやサービスを5段階評価（任意でコメントの入力も可能）
- ・ご協力いただいたお客様には100コインを進呈

評価後のご来店状況を分析すると、**1点や2点**といった低い評価は再来店率が著しく低下し、5点と比べて**再来店率が3割以上低くなる**結果が得られました。

パルコでは、今後もアプリを通じて、お客様毎の顕在・潜在ニーズを把握し、来店・買上促進や接客力向上に活用してまいります。また、アプリに留まらず、独自の先行的ICT活用を推進し、店舗の魅力を最大限に発揮するために様々なサービスを提供してまいります。

**（参考資料）パルコの考える独自の先行的ICT活用について**

パルコは店舗の魅力を最大限に発揮するためにさまざまなWebサービスを提供しています。現在、PARCOの情報を得るためにオフィシャルサイトなどWebからの情報をスマートフォンで閲覧する方は約80%です。そのようなお客様の行動変化に対応し、ICTを活用することで、PARCOの新たな消費体験を提供していきます。2014年5月「カエルパルコ」サービス開始、2014年11月には同サービスと連携し、いつでもどこでもパルコの情報がスマートフォン上で閲覧でき、パルコのご利用状況を楽しみながらチェックできるスマートフォンアプリケーション「POCKET PARCO（ポケットパルコ）」を開始しました。また、情報を配信する強力なインフルエンサーとしてショップスタッフの方々のWebを通じた接客力を強化することで、お客様の来店前から来店、お買い上げまでを提案できる「オムニチャネル接客」を実現するためにショップスタッフの育成にも注力しています。



POCKET PARCOのご案内、ダウンロード WEBサイト URL：<http://pocket.parco.jp>  
アプリ動作環境：iOS7以上、Abdroid4.0以上（一部機種では正常に動作しない場合があります）

**【本件に関するお問い合わせ先】 株式会社パルコ**  
(アプリについて) WEB/マーケティング部 (TEL:03-3477-5218)  
(株式会社パルコについて) 広報/IR室 (TEL:03-3477-5710)