

観光地域づくり法人による 宿泊施設等と連携したデータ収集・分析事業

～CRMアプリ 機能例～

2021年9月

観光庁



イメージ(仮)

- オリジナルの会員証デザイン画像
- ポイント機能 (QR読み込み方式)
- ポイント利用履歴一覧機能
- ポイント残高表示
- ポイント失効予定表示

CRMシステムの入口となる基本機能。
予め登録された会員の静態情報と、ポイント付与履歴から読み取る利用日時、店舗、金額を掛け合わせる事で、個店におけるロイヤルカスタマー戦略を始め、地域全体の入込み客の実態を把握できます。

予めセットするお薦めの観光コースや、観光施設、ポイント加盟店情報などをマップと共に音声ガイドする機能を実装します。
万が一の際の防災避難誘導などにも活用でき、移動履歴はデータベースに蓄積されてヒートマップで確認することができます。



イメージ(仮)

観光コース案内



加盟店情報などの
マップ・音声ガイド

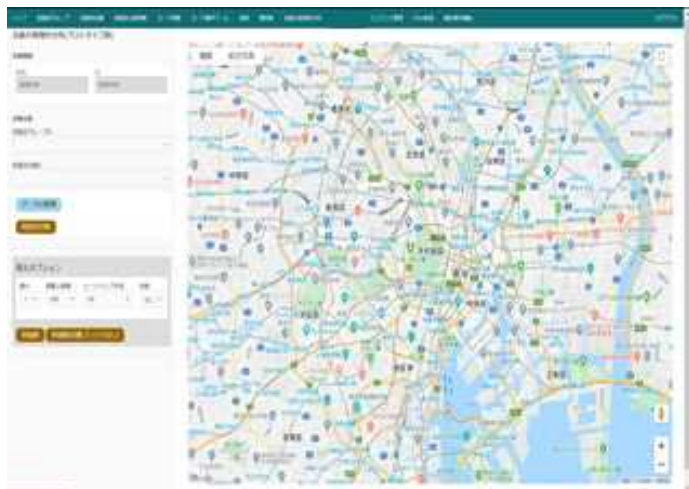


加盟店情報一覧



機能例3: 観光ナビゲーション機能(管理画面ヒートマップ表示)

・ヒートマップ表示イメージ



■ GPSデータの活用
GPSデータにより会員属性によるヒートマップで行動態を視覚化することができる。

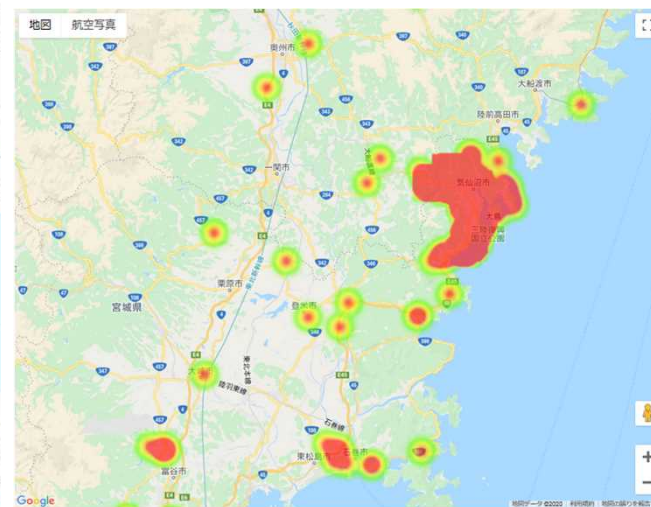
・全国表示

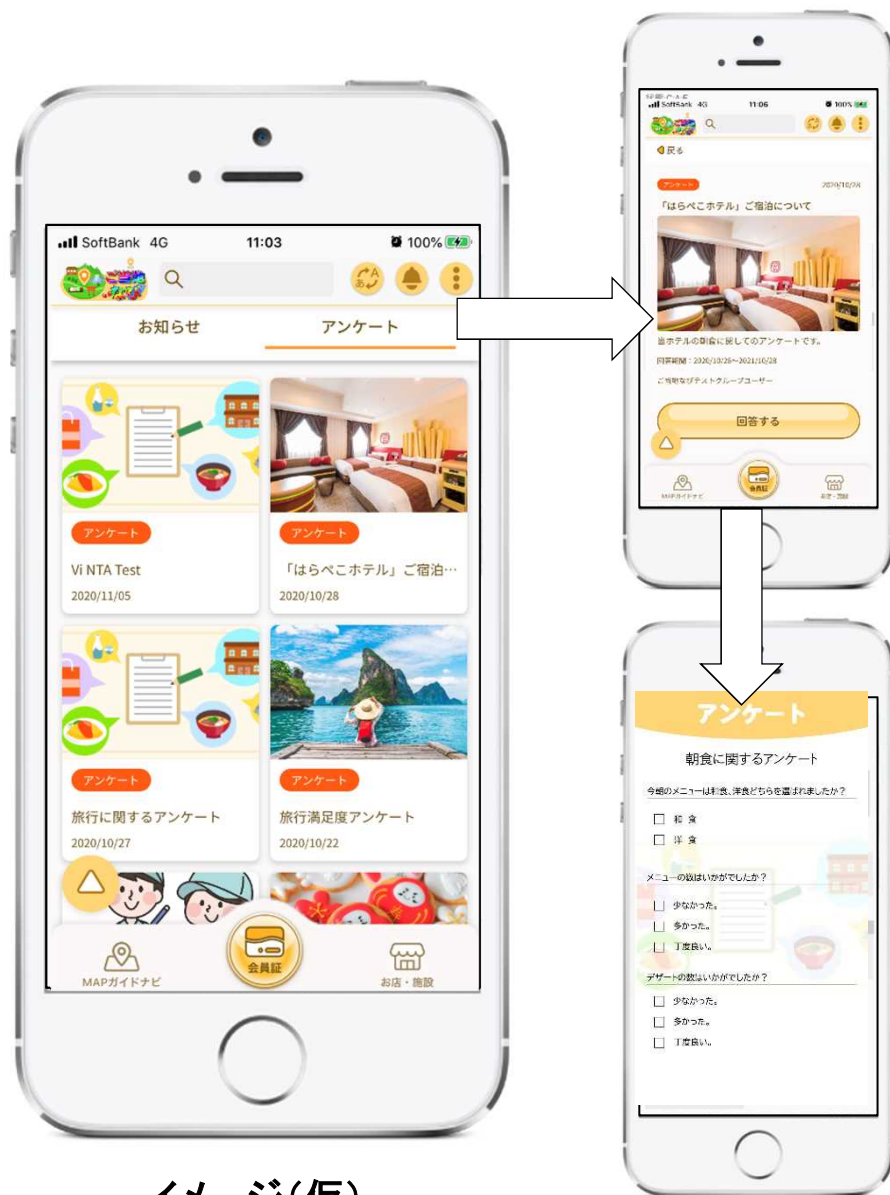


・拡大表示



・地域にフォーカスして表示





イメージ(仮)

事務局は、googleフォームと連動したアンケート機能を利用していつでも会員に対して簡単にアンケートを作成することができます。

アンケート結果は、会員番号を通して会員特定が可能のため、クーポン配布やプレゼント応募、アンケート回答者に対するポイントプレゼントなども可能です。

お知らせやプッシュ通知機能との連動で会員を誘導することが出来ます。

■お知らせ機能一覧



■お知らせ詳細



イメージ(仮)

各店舗に紐付く会員に対してキャンペーンやイベントのお知らせを配信する事が出来ます。

配信方法は、メールやプッシュ通知、DMがあり、全会員配信は勿論、データベースマーケティングに基づいたターゲットを絞った会員のみピンポイントで配信する事が可能です。

アプリのお知らせ画面はプッシュ通知の着地ページとしても利用します。

リンクでアプリ外サイトへの誘導も可能とします。

対応言語:日本語・英語・韓国語・繁体語・簡体語

スマートフォンの多言語翻訳システム機能を利用して、外国人とリアルタイムで会話することができます。(google社 API利用)



会話のキーワード、位置情報等をデータ化して、海外観光客の潜在ニーズを可視化し、マーケティング分析によるサービスの品質向上や観光サービスの造成等へ活用！

言語別翻訳内容の分析によるマーケティングが可能

翻訳する会話の内容をテキスト化してデータを格納し、そこから潜在的なインバウンド観光客のニーズを知ることが出来ます。