

株式会社キタムラ様

お客様の更なる満足度向上に向け POSA カード対応システムを短期開発



カメラのキタムラ 藤沢/湘南台店

全国に 1,311 店舗を擁する株式会社キタムラ様は、写真における専門的な商品の品揃えと、新しい写真体験を提案し、お客様の写真生活をサポートしています。また、こども写真館スタジオマリオでは、こどものとびきりの笑顔をスタジオで撮影し、わくわくするような親子体験を提案しています。

2013 年 11 月、株式会社キタムラ様は、お客様への更なるサービス向上を目指して、カメラのキタムラのロードサイドを中心とした約 500 店舗で、プリペイドである POSA (InComm' s Fast Card Point of Sales Activation) カードの販売を開始しました。それを実現する POSA 対応システムでは、インコム・ジャパン株式会社 (以下、「インコム社」) 様のセンターとの接続を容易にする「やごやさん」が導入されています。

POSA カード取扱の経緯や「やごやさん」の導入効果などについて、情報システム部の山田様にお話を伺いました。

(インタビュー日：2014 年 7 月 24 日)

POSA カード取扱の経緯

スマートフォンの普及が加速し、搭載しているカメラ機能が高精細・多機能に進化しつつある中、当社は 2010 年 8 月、スマートフォンの販売を開始しました。

その目的は、スマートフォンを使った写真プリントの獲得です。当社は写真のプリントをスマートフォンから注文できる無料専用アプリ「プリント直行便」を展開しており、宅配で写真プリントの受け取りができるほか、最寄りの店舗でも受け取りが可能です。

スマートフォンを購入した方の多くは、複数のアプリをインストールされると思いますが、有料アプリ、有料コンテンツをダウンロードするにはクレジットカードか、POSA カードでの支払いとなります。POSA カードは、在庫リスクや紛失・盗難時の損害もないプリペイドカードです。今では、コンビニエンスストアや家電量販店の店頭で陳列されていることは、ごく普通の光景になっており、写真を専門とするキタムラでも、お客様へのサービス向上という観点から POSA カードを取り扱うことにしました。



情報システム部 山田様



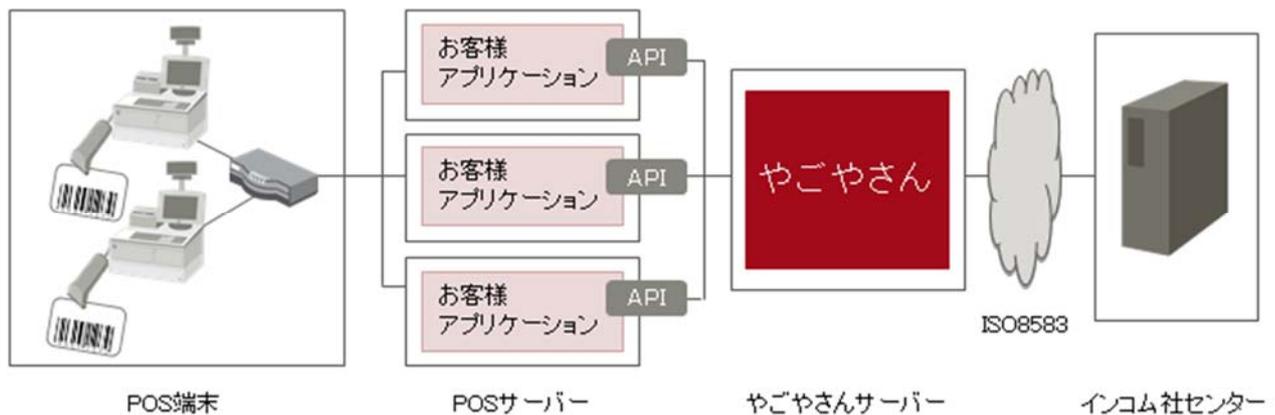
スマホ写真プリント(アプリ注文)

インコム社センター接続はパッケージで対応

今回開発した POSA 対応システムは、インコム社センターとの接続が前提です。接続部分を自社で開発した場合、通信手順 (ISO8583 手順) ・電文の理解やプログラムの実装に、相当のコストと時間がかかることが見込まれていましたので、企画当初からパッケージの導入が視野にありました。そして開発が具体化した時、導入実績が豊富で品質面で安心感がある「やごやさん」を選定しました。もちろん、担当 SE のサポート力、価格も評価した結果です。

POSA 対応システムは大きくインコム社センターに接続するやごやさんサーバー、業務アプリケーションが動作する POS サーバーと、店頭の POS 端末のシステムで構成されています。POS サーバーとやごやさんサーバーを別筐体としたのは、トラブル発生時の切り分けを迅速に行うためです。POS 端末は、POSA カードのバーコードを読み込む POSA 対応のアプリケーションに入れ替えました。

こうして開発したシステムは 2013 年 11 月、新宿西口店で稼働しました。その 1 週間後から、ロードサイドと呼ばれる店舗を中心に順次拡大して、現在約 500 店舗で稼働しています。



システム構成図

「やごやさん」の特長がもたらした導入効果 ～実質 1 カ月でシステム構築～

POSA 対応システムの開発は、実質 1 カ月程度の短期間で完了しました。品質も安定しており稼働後のトラブルもありません。これは「やごやさん」の 2 つの特長によるところが大きいと分析しています。

1 つ目は、「やごやさん」の取り扱いの容易さです。例えば、インストールは「やごやさん」のパラメータの設定値を指定するのみで、担当 SE の導入支援により 1 日で終了しています。開発担当者は、パッケージで提供されている API (アプリケーションプログラミングインタフェース) を使いアプリケーションを開発していますが、使用方法に関する問い合わせは、ほとんどありませんでした。

2 つ目は、「やごやさん」のシミュレーター機能です。インコム社センターとの接続疑似環境を提供しており、それを使用してアプリケーションの開発を推進しました。正常時の動作はもとより、アクティベーションエラーやタイムアウトなど、エラー関係の動作にも対応しており、積極的に活用しました。

これにより、実際のインコム社センターとの接続テストも問題なくスムーズに消化できました。



シミュレーター機能

今後の取り組み ～お客様ニーズを先に読んだ対応～

以前、「どうしてキタムラにはプリペイドカードがないの」とお客様の質問を受けたこともありましたが、それが解消されました。取扱いカードは現在 2 種類 (8 月に 1 種類を追加予定) ですが、徐々に増やしていきたいと考えております。

最近、POSA カード購入時、金額を可変設定できる技術が開発されています。この技術を使うと、お客様は、使いたい分だけの金額のカードが購入可能となり非常に便利になります。今この技術への対応を検討しており、電文上の金額設定部分が可変となることから、POS 端末のシステム変更が必要と判明しています。

今後も当社は、お客様ニーズを先読みして、お客様に満足していただけるサービスを提供し続けていきます。

担当 SE からのひとこと



富士通ミッションクリティカルシステムズ
第二ソリューション事業部 高松

お客様が「やごやさん」を選んだ理由である、「POSA 対応システムの早期実現」に対して、貢献できたことをうれしく思います。

また、製品のアピールポイントの一つであるシミュレーターも積極的に活用していただくなど、パッケージ機能を十二分に使用していただきうれしく思っております。

今後も末永くご利用いただけるよう、ご支援してまいります。

お客様プロフィール

社名	株式会社キタムラ
創業	1934 年 3 月
本社所在地	神奈川県横浜市港北区新横浜 2-4-1
資本金	28 億 5,200 万円
事業内容	・「カメラのキタムラ」の運営 ・こども写真館「スタジオマリオ」の運営 ・Apple 製品の修理サービス「アップル製品サービス」の運営 ・スマートフォン販売事業 ・インターネット販売事業 ・中古販売事業 ・クオリティの高い証明写真スタジオ「スタジオK」の運営 ・フォトカルチャー事業
店舗数（事業所含む）	1,311 店
ホームページ	http://www.kitamura.jp/  

(2014 年 3 月末現在)

- ・カメラのキタムラ、スタジオマリオ、プリント直行便は、株式会社キタムラの登録商標です。
- ・POSA は、インコム・ジャパン株式会社の登録商標です。
- ・本事例中に記載の肩書きや数値、固有名詞等はインタビュー日現在のものであり、このページの閲覧時には変更されている可能性があることをご了承ください。

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン(総合窓口)

0120-933-200

受付時間 9：00～17：30 (土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター
