

事例カタログ 株式会社ライフコーポレーション 様

富士通FIP お客様事例⑤⑧ サーバ管理型電子マネーサービス

株式会社ライフコーポレーション 様

「よい商品、よいお店、よいサービス」を追求するライフコーポレーション。
サーバ管理型電子マネーサービスにより、顧客サービス向上と業務効率化を両立。

導入目的

- 顧客ニーズに対応する利便性向上
- 既存ポイントカードのさらなるサービス向上と顧客の囲い込み
- 店舗スタッフの負担軽減と店舗運用の効率化

導入効果

- 小銭のやり取りが不要になり、迅速な支払いを実現
- 電子マネー利用者が増加し、来店回数も向上
- キャッシュレス決済によりレジ業務がスピードアップ、繁忙期のレジ混雑も緩和

課題は、キャッシュレス決済へのニーズとサービス向上、店舗スタッフの負担軽減。

業界大手として首都圏と近畿圏を中心にスーパーマーケット「ライフ」を展開するライフコーポレーションは、現金以外の決済手段を検討していました。常務取締役 管理統括本部長 森下氏は、「クレジットカード利用のお客様が2割弱と現金以外の決済が増加しており、電子マネーを導入するスーパーも急速に増えていました。キャッシュレスになればレジの精算が速くなり、お客様サービスの向上になります。また、業界全体で人材不足と言われるなか、当社としても、レジ業務の負担軽減は業務効率化につながります。共通電子マネーの選択肢もありましたが、今後の販促活動を考え、自社ブランドの電子マネーカードとクレジットカードに取り組むことにしました。」と語ります。そこで、ライフコーポレーションが選択したのが、富士通エフ・アイ・ピー（以下 富士通FIP）のサーバ管理型電子

マネーサービスです。

富士通FIPをパートナーとして選んだ理由について森下氏は、「お客様の大切なお金をお預かりするうえで、何よりもシステムの安全性・信頼性を優先しました。以前から自社システムを富士通FIPの運用するデータセンターに預けていますが、これまでも深刻なトラブルは1回もありません。複数社の提案を比較検討しましたが、やはり富士通FIPが一番安心だと決断しました。」と語ります。



株式会社ライフコーポレーション
常務取締役 管理統括本部長
森下 留寿氏



ライフコーポレーション公式キャラクター「ララビー」とともに。

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

既存ポイントカード会員の移行もスムーズに。 目標の約4倍のスピードで会員が増加。



株式会社ライフフィナンシャルサービス
執行役員 経営システム本部 本部長
尾崎 健氏

ライフコーポレーションは、2016年3月に自社クレジットカード「LCカード」を、8月に電子マネーカード「LaCuCa(ラクカ)」を導入。あわせて市場で高いシェアを誇るPFUのチャージ機を導入しています。株式会社ライフフィナンシャルサービス 執行役員 経営システム本部 本部長 尾崎 健氏は、「レジ効率化もありますが、ご高齢のお客様がレジでのお支払いに苦勞なく気軽に買い物を楽しめるようにという想いも込め企画に取り組みました。」と語ります。構築を担当したシステム企画部 担当課長 中島氏は、「POSの入れ替えと並行し、クレジットカード、電子マネーの開発をしました。これほどの忙しさは入社以来初めてでした。」と振り返ります。一方、店舗展開の先頭に立ったのが、営業推進本部 カード事業部 担当課長 木村氏です。木村氏は、「業務内容の変更にはベテランスタッフから不満の声もありましたが、店舗スタッフのトレーナーだった経験も活かし、現場の理解を得よう努力しました。」と語ります。

従来の現金ポイントカード会員約300万人をスムーズに移行するため、タブレット端末を活用した登録システムと連携しました。木村氏は、「導入教育の手間もほとんどかからず移行作業は、早ければ1分以内と、お客様をお待たせしません。」と語ります。

このような工夫と熱心な取り組みで、旧カードからの移行は当初目標の約4倍の速さで進み、LaCuCa利用会員は半年で100万人に。会員総数も増加しています。



株式会社ライフコーポレーション
システム企画部 担当課長
中島 和也氏

チャージ機活用でさらなる効率化を目指し、 分析サービスの利用も検討。



株式会社ライフコーポレーション
営業推進本部 カード事業部 担当課長
木村 順姫氏

効果は分析中ですが、LaCuCa利用会員の来店回数は増加しています。

木村氏は、「電子マネーは使っていただいてこそ、その良さが伝わるので、キャンペーンや店舗レジでのお声掛けにより会員増に注力しました。」と語ります。LaCuCaの決済時間は15秒とクレジットカードと同等ですが、決済にサインが必要な場合はLaCuCaの方が速くなります。木村氏は、「電子マネーの利用者が増え、キャンペーン中や年末の繁忙期などでもさほどレジは混みませんでした。

お客様からもLaCuCaは好評と聞いています。今後はチャージ機の活用を促し、さらなる効率化を図りたいです。」と語ります。

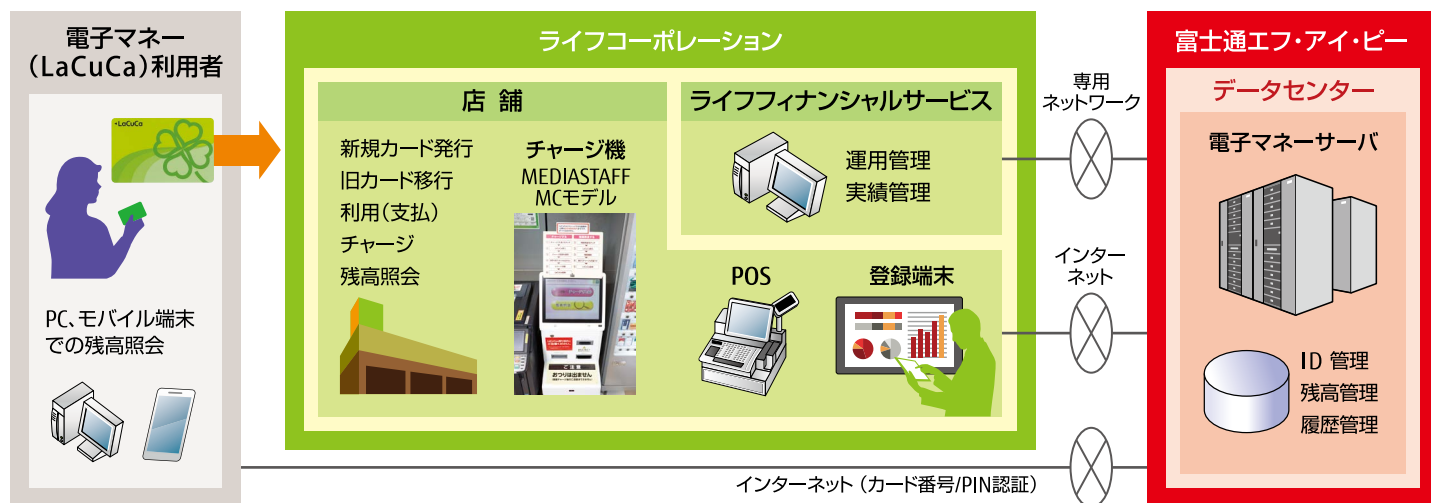
尾崎氏は、「富士通FIPは電子マネーに関する経験が豊富で、導入時には、システム・仕組み以外にも、規約の作り方などさまざまにフォローしてもらい、助かりました。今後は、富士通FIPの分析サービスの利用も検討したいですね。」と語ります。それを受けて富士通FIPの藤本は、「当社のValueFront Analyticsは電子マネーの利用実績分析機能をリリース予定なので、今後のプロモーションに活かしていただきたいと思います。」と語ります。

これからもライフコーポレーションのさらなる発展を、富士通FIPがベストパートナーとしてサポートしていきます。



富士通エフ・アイ・ピー株式会社
関西支社 流通営業部
藤本 哲也

サービスイメージ



お客様プロフィール

株式会社ライフコーポレーション

<http://www.lifecorp.jp/>

“志の高い信頼の経営”を通じて社会の発展向上に貢献する。”を経営理念に掲げるライフコーポレーションは、首都圏と近畿圏を中心に、地域と調和した店舗を263店展開しています。食品スーパー「ライフ」を中心に、より楽しい毎日のお買い物を提案するライフスタイルストア「セントラルスクエア」、オーガニック食材などを扱う健康志向スーパー「ビオラル」など、新業態にも挑戦しています。

所在地：【大阪本社】〒532-0004 大阪府大阪市淀川区西宮原2-2-22
【東京本社】〒110-0016 東京都台東区台東1-2-16
設立：1956(昭和31)年10月
資本金：100億4千万円
営業収益：6,299億86百万円(2016年2月期)
従業員数：24,052名(2016年2月現在)



©本カタログに記載されている会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。本カタログに記載されているシステム名、製品名などには必ずしも商標表示(TM,®)を付記していません。
©本カタログに記載の内容は2017年2月現在のものです。内容は予告なく変更することがありますので、あらかじめご了承ください。

お問い合わせ先

富士通エフ・アイ・ピー株式会社

業際サービスビジネス推進部 〒105-8668 東京都港区芝浦1-2-1 シーバンスN館 TEL(03)5730-0750 <http://www.fujitsu.com/jp/fip/>