

オモシロイコトをやるう ～ツイッターを使って～

2010/09/07

株式会社東急ハンズ
IT企画部長 兼 通販事業部長 長谷川秀樹
Twitter: @sakuramaru55

今日の私の役割

今日、話そうと思うのは

- ・企業としてのツイッターの考え方
 - ・@korekamo korekamo.net の紹介
- です。

東急ハンズのご紹介

ヒントマーケットをストアコン
セプトとし、お客様にヒント
を提供できる企業を目指す

コレカモさん、商品を探
してくれるツイッター連
動カモ型ロボット
(korekamo.net)

YouTubeで動画も配
信しています

ネットストアもあるよ
(hands.net)

印刷日: 2011/09/26

3

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

東急ハンズのご紹介

- 業態 ヒントを提供する会社
- 売上高 780億円(2010/03)
- 従業員数 約27700
- ネット販売 <http://hands.net>
- ツイッター @HandsNet(商品お得情報)
- ツイッター @TokyuHands(款式)
- ツイッター @HintMarket(公式 広報)
- ツイッター @korekamo コレカモさん<http://korekamo.net/>



印刷日: 2011/09/26

4

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

東急ハンズのツイッターに対する姿勢

ソーシャルメディア(ツイッター)について

ハンズでは、ソーシャルメディア(ツイッター)に取り組んでいますが、ツイッターだからといって、特別な施策はありません。

- ・店舗で対面接客をする
- ・お客様からの電話対応
- ・お客様からのメール対応
- ・ツイッターでのつぶやき

以上は、当社にとって、「接客」という意味で同じと考えています。1つコミュニケーションの手段が増えただけです。

なので、

・ツイッターの詳細ガイドラインなどは、不要と考えています。それは、通常、接客をしている人間であれば、小売業の常識として、身につけている「スー」通りに、ツイッターをやれば良いと考えているからです。

・ただ、ツイッターなどソーシャルメディアは、従来の一方方向のマーケティングではなく、双方方向のマーケティングツールとして、育っていくと思いますので、「接客」と「マーケティング」ができる人が担当するのが良いと思います。

でも、実際には多くの企業は、私の意見には、賛同しても実行することはありません。

印刷日:2010/09/26

5

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

事例: ツイッター、Ustreamでのバレンタインキャンペーン

ツイッター(Twitter)と渋谷店のバレンタインイベント(チョコのデコレーション)の運動キャンペーン(2010年2月)

バレンタインの日は、「渋谷店から、ヒントショー(美演)をツイッターとUstreamでライブ配信を実施



印刷日:2010/09/26

6

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

事例：フオロロー11111名様達成キャンペーン

@TokyuHandsがフオロローが、11111名様の達成を記念して、ハズネットポイントの11倍ポイントアップキャンペーンを11日間実施。(2010年6月)



印刷日:2010/09/26

7

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

事例：ツイッターでおねだりすると、ポイントアップするキャンペーン

欲しい商品を@HandsNetあてに、おねだりすると、ハズネットのポイントがガンガンつくキャンペーン(2010年7月)



2010年7月11日(土)11時30分開始の1ヶ月間限定で、ハズネットの欲しい商品を@HandsNetあてにツイートすると、商品が取り揃る@HandsNetのポイントがガンガンつくキャンペーンを実施いたします！

★このキャンペーンのルールはこちらをご覧ください

- 1. @HandsNet宛てに欲しい商品をツイートし@HandsNetから返信を待つ
- 2. @HandsNetから返信を待つ

何ポイントアップできるかはあなたのツイート次第です！

詳しくは@HandsNetのツイートをご覧ください。詳しくは@HandsNetのツイートをご覧ください。

[@HandsNetのツイートはこちら](#)



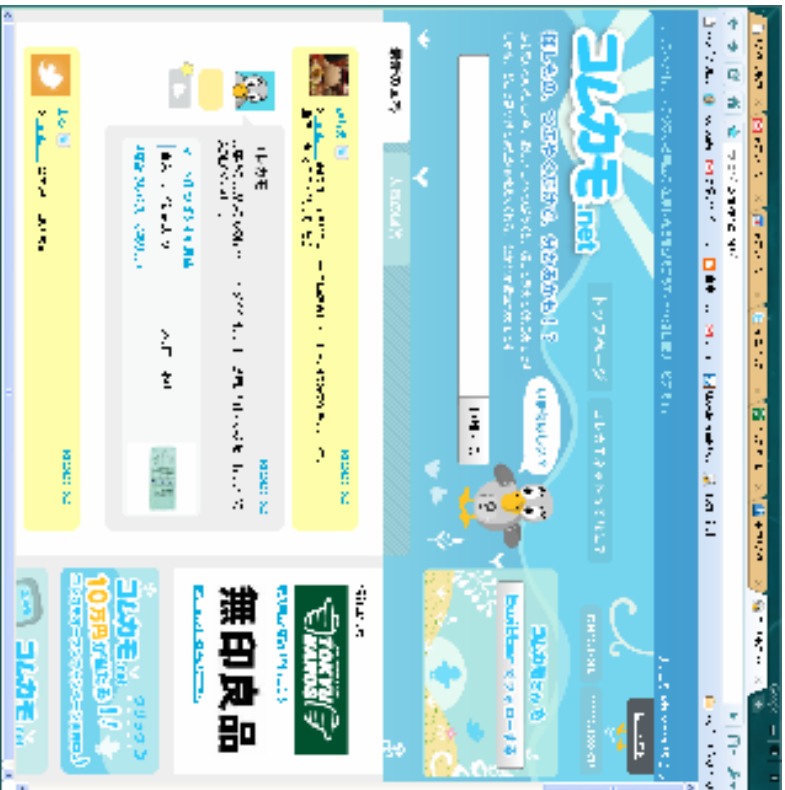
印刷日:2010/09/26

8

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

事例：ツイッターで、店舗在庫がわかる仕組みを開発（今日はこれを中心に説明）

欲しい商品を投稿すると、ハブズの在庫情報がわかるサイト(2010年3月)



- ・<http://korekamo.net/>
- ・3月8日からスタート。
- ・@korekamo
- ・フォロワー数：10896
- ・メディア露出：ワールドビジネスサテライト、日経MJなど多数
- ・日経ネットマーケティング インベシジョンアワード受賞

印刷日: 2010/09/26

9

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

コレカモネット

お客様は、「こんな感じの商品が欲しいが、どこのお店で売っているか分からない」と思っています。また、**ご来店いただき、「目で見て、触って、決断したい」という思いもあります。**

- 店頭に行かなくても、欲しい商品が、どこのお店で売っているのかわかる仕組み

- ツイッター風インタフェイスにて、自然言語対話形式による仕組み（これは、IT業界としての新しいチャレンジ。自然言語対応エンジン技術の開発）

印刷日: 2010/09/26

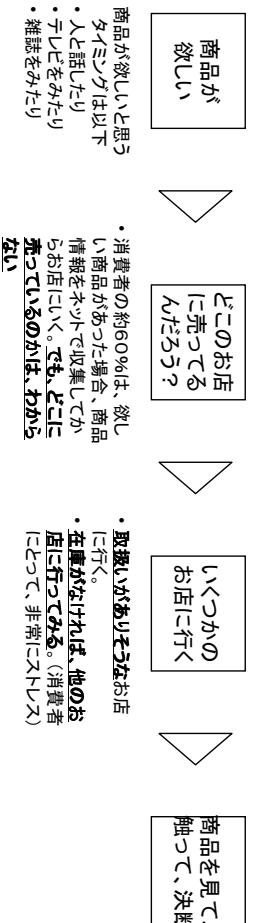
10

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

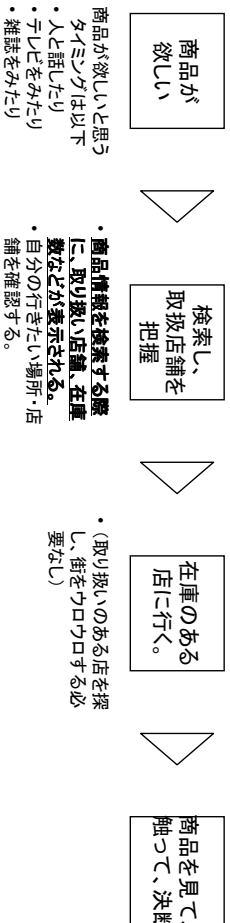
店頭に行かなくても、欲しい商品の在庫を確認したい。

- お客様は、「欲しい商品があるのに、どこのお店に売っているのか、わからない。」という潜在的悩みがあります。これを解決する仕組みを提供し、お客様にとって快適なお買い物シーンを提供することを目的としています。

今までの仕組み



これからの仕組み



お客様が検索しやすいポータル、情報の提供が必要となる。

当初は、在庫コムというサービスで予定していた

- 当初は、「在庫コム」というサービス名で予定していました。
- だから、zaiko.comのドメインもオーストラリアの方から買い取り、ハンズで所有しています。
- でも、結果として、korekamo.netになりました。
- それは、当初の「遠隔地から(ネット経由で)、店舗の在庫を探す」という目的を主軸にしたにもかかわらず、ツイッター風インタフェイスに強かにこだわりの、チームラボとデザインカレッジを繰り返すうちに、「在庫コム」というサービス名がマッチしなくなってきたのです。
- キヤラクターでやろうと思っていた(最初は、ドラえもんにしようと思っていた)ので、それが、カモになったんですね。

コレカモネットの要件定義

- 協力会社のチームラボにいった時に、私は大きな模造紙に、イメージを書きました。
- イメージは、まったく、ツイッターです。
- シンプルに。無駄な機能はなく。

ところで、ツイッターって素晴らしいと思いませんか？

システムエンジニアとしての断層

- 私は、業務システムのエンジニアです。
- WEBシステムのエンジニアと業務システムのエンジニアは、別の人種です。同じ職種とは思えません。
- 私は、WEBシステムのエンジニアに憧れますなあ

業務システムのエンジニア

- バグのないシステムをつくる
- 余分な機能はつけない
- 堅い
- デザインは企業のパピオーションに関係ないため関心が薄い
- サラリーマン風

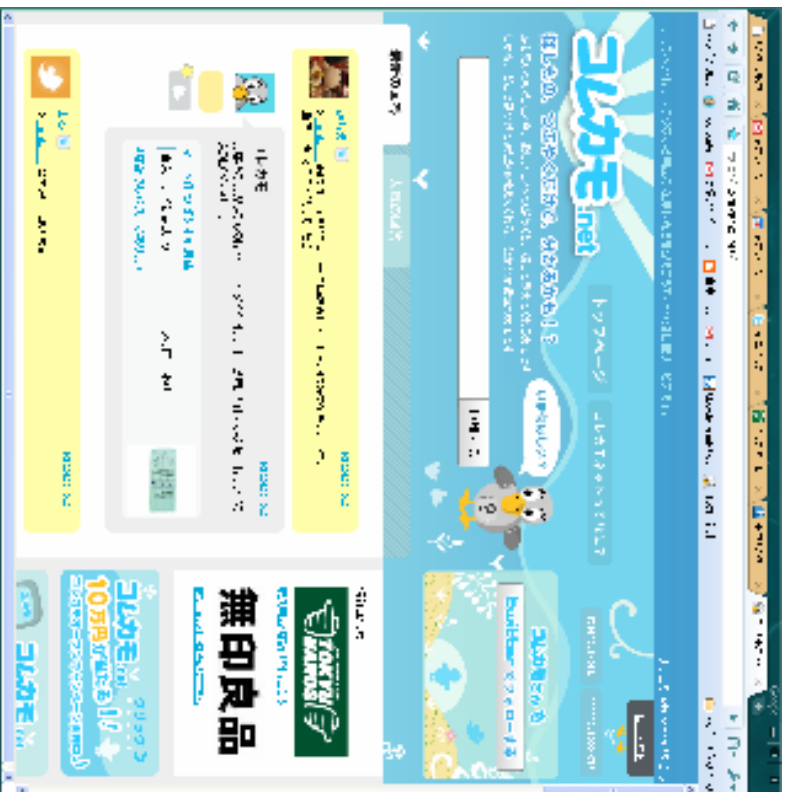
WEBシステムのエンジニア

- 楽しいシステムをつくる
- 隠れキャラのようなものもつくる
- 柔らかい
- デザイン(UI)重視
- クリエーター風

ツイッターのアイコン登録時の「いい写真ですね」には感動しました。
キャパオバーバーの時のクジラも素敵
「コンピューターは完全でないし、正確でない」ことを人類に知らしめた存在

コリカモネット

欲しい商品を投稿すると、ハズズの在庫情報がわかるサイト



印刷日:2010/09/26

15

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

コリカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。

 **sakuramaru55** @korekamo ツッパしてほしいなあ
2分前 webから

 **korekamo** @sakuramaru55 「ニールズセード ポチンエイオ ツッパージョ
ン」は、キメました。天然毛のクッションで古い角層を落とし、木製の突
起面で気化する部分のツッパージョに。オイルと一緒に使用するとより効
果的です。 <http://bit.ly/bmwOR8>
30秒前(後前) コリカモから sakuramaru55宛

 **sakuramaru55** @korekamo T-Falのクッションは？
1 minute ago webから

 **korekamo** @sakuramaru55 それってT-FAL IHクッションクワイ
ハンジのこと？<http://korekamo.net/items/3168430080270>
half a minute ago コリカモから sakuramaru55宛

 **sakuramaru55** @korekamo 彼女が欲しい
2 minutes ago webから

 **korekamo** @sakuramaru55 応援したいかも！
half a minute ago コリカモから sakuramaru55宛

印刷日:2010/09/26

16

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

コシカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。



etma

@korekamo お米が切れちゃったんですけど

2010.03.11 00:27



40



コシカモ

2010.03.11 00:27

コシカモは「聖新圃芸 お米の栽培セット 自分米」ラゾ！蒔き時：2月下旬～6月下旬 収穫9月下旬～ セット内容：種籾・稲作り用容器・苗用土 栽培容器・肥料入の土・水漏防止ビニール袋 手軽にお米作りを体験できる栽培セットです 苗作りからお米の収穫まで難りやすく説明をしています。収穫目指してレッツ稲作！

お米の栽培セット 自分米

東急ハンズ札幌店

1,050円 あり

[9店舗でお取扱いがあります](#)



コシカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。



kamokamo

中の人はすごい作業量だな

2010.03.10 14:27



277

コシカモ

2010.03.10 14:27

な、中の人なんていないかも！

コレカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。



2010.03.15 12:47

[フジテレビ](#)
@korekamo_嫁



コレカモ
気がつかないだけで身近にいるかも。

176

印刷日: 2010/09/26

19

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.


コレカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。



2010.03.09 18:55

[dnob](#)
@korekamo_愛



コレカモ
お店では売っていないかも。

82


印刷日: 2010/09/26

20

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.


コレカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。




KE
@korekamo カモ南蛮

[2010.03.18 13:04](#)




コレカモ
食べないで・・・

[2010.03.18 13:04](#)

 126

コレカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。



Keita IMAEDA / ちかふじ
@korekamo 研究室の人間関係はどうやったらよくなりますか

[2010.03.08 12:15](#)



コレカモ
その言葉グツときた。グツときたから「ペンダー 人間関係計算機」かも。
12×6cm 電池CR2032×1個 (付属) 使用。誕生日を入力して人間関係が計算できます。

[2010.03.08 12:15](#)

人間関係計算機

東急ハンズ札幌店	2,980円	わずか
----------	--------	-----

[13店舗でお取扱いがあります](#)

 183

印刷日: 2010/09/26

22

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

コレカモネット

@korekamo 宛につぶやくと、返事がやってくる。

The screenshot shows a tweet from the account @korekamo, posted on 2010.03.09 at 12:52. The tweet text reads: 「土牛 脱出ハンナー」です。用途：緊急時、閉じ込められた車内から脱出 側面のガラスを叩き割るハンナーです。 Below the text is a table with the following information: 東急ハンズ新宿店, 6F, 1,960円, わずか. A link below the table says 「1店舗でお取扱いがあります」. The tweet has 134 retweets and 1 like. The user's profile picture is a penguin. The tweet is retweeted by two people.

2010.03.09 12:52

コレカモ
ありがとうございます。「土牛 脱出ハンナー」です。用途：緊急時、閉じ込められた車内から脱出 側面のガラスを叩き割るハンナーです。

東急ハンズ新宿店	6 F	1,960円	わずか
----------	-----	--------	-----

[1店舗でお取扱いがあります](#)

2人がRetweet

メッセージは
ありません

印刷日: 2010/09/26

23

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

あと、こだわったことは、オープンなものであることです

- コレカモネットは、無印良品を展開する良品計画の商品情報もはいつています。
- 通常、他の小売業にデータを渡すということは、あり得ません。
- 良品計画の懐の深さに感謝です。
- 私は、1社でしゃかりきに頑張っていく(他社を蹴散らして)のは、多くの場合、「消費者にとって、不便なサービスを構築している」ことが多いと思います。
- コレカモを例にとれば、お客さんは、ハンズだけの在庫を検索したいわけではありません。だから、全ての小売業のデータを入れないと消費者に満足いただけません。
- 消費者にとって、有益なサービスと優先し、各企業の「エゴ」は、後回しにしないとダメです。

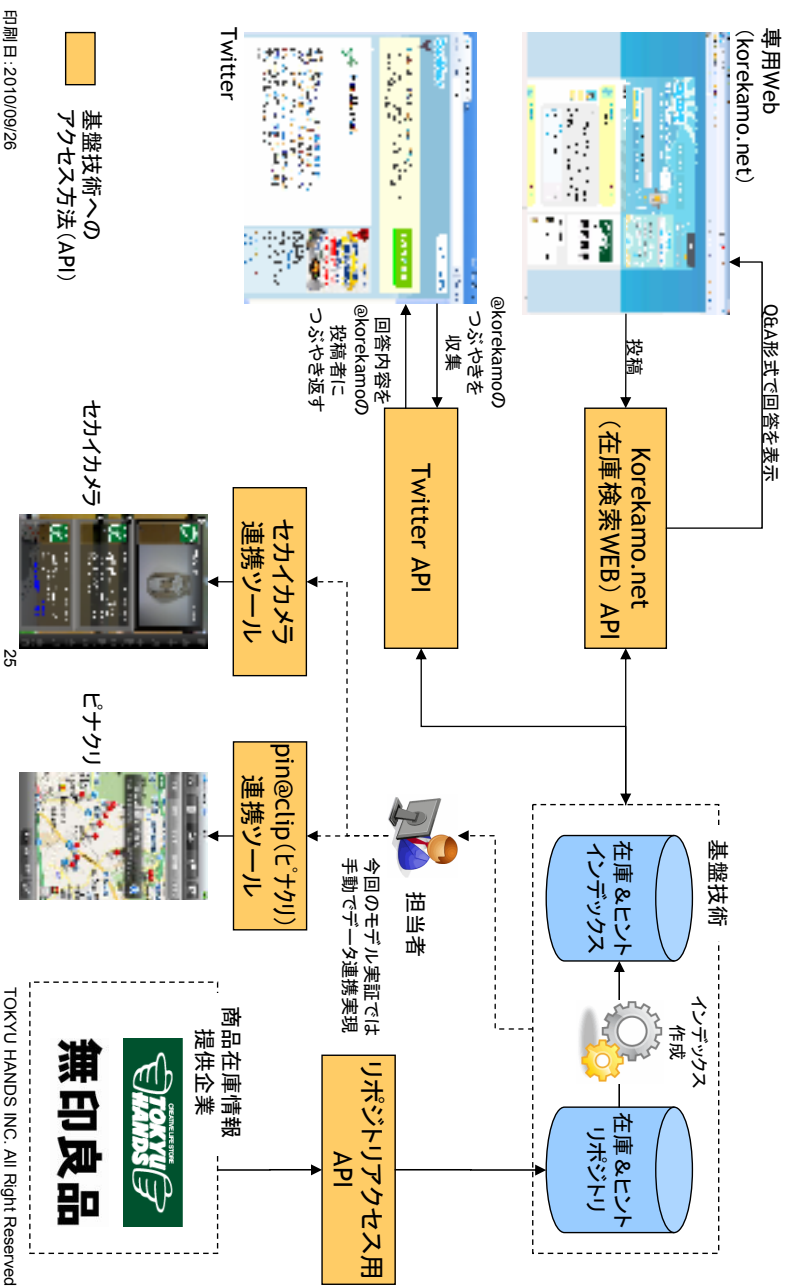
印刷日: 2010/09/26

24

TOKYU HANDS INC. All Right Reserved.

ツイッター以外にも、アクセスポータルはあったほうがいいと思いました

セカイカメラなどにも情報を提供しました。



まだまだ、我々は、インターネットを使いこなせていない

まだまだ、我々は、インターネットを使いこなせていないと思います。インターネットというと、「WEBサイト」を連想しがちですが、それは、インターネットのほんの一部。当然のことながら、ツイッターなどのソーシャルメディアもほんの一部だと思います。インターネットの真価は、ブラウザからWEBを見るのではなく、まったく、別のインタフェースデバイスが登場することにより、大きくかわると思います。(例: 自宅の電気や水道のメーターが、ネット化する。入院している家族の病状がリアルタイムでわかる。など)

我々、小売業は、店舗に原点があることは間違いありませんが、お客様が、「便利、いいな！」と感じてくれることは、前代未聞のことでも、チャレンジしていきたいと思っています。

私は、ドラえもんを造り出すまでは、チャレンジし続けます。

講演者略歴
株式会社東急ハンズ 通販事業部長 兼 IT企画部長 長谷川秀樹
ツイッター: @sakuramaru55

1994年アクセンチュア株式会社に入社後、主に、国内外の小売業の業務改革、システム構築に従事。2008年5月より、株式会社東急ハンズにて営業企画部 担当部長、同年7月IT物流企画部長、2010年4月より、現職。