

京王百貨店、新宿店 LINE 友だち数が 19 万人突破 60 周年を前にミニアプリ UX 改善でデジタル接点をさらに強化

デジタル起点となる LINE ミニアプリ開始後、友だち数は 4 倍近くに増加
LINE ミニアプリ会員は来店頻度が通常会員の約 1.5 倍など、優良な顧客関係構築の基盤に

株式会社アイリッジ（本社：東京都港区、代表取締役社長：小田 健太郎、東京証券取引所グロース：3917、以下「アイリッジ」）は、株式会社京王百貨店（本社：東京都渋谷区、取締役社長：南 佳孝、以下「京王百貨店」）と株式会社京王 S C クリエイション（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：古屋 圭子、以下「京王 S C クリエイション」）が運営する 3 つの LINE ミニアプリの改修により、会員登録に関する UX（ユーザー体験）改善を実施したことをお知らせします。

京王百貨店 新宿店では、LINE ミニアプリ利用にあたり登録が必須となる LINE 公式アカウントの友だち数が、2021 年の LINE ミニアプリ開始当時約 5 万人だったところ、2024 年 10 月に 19 万人を突破しました。化粧品売場専用アカウントは LINE ミニアプリ開始と同時に LINE 公式アカウントを開設し、約 9 万人まで友だちが増えています。また、LINE ミニアプリ会員は来店頻度が通常会員の約 1.5 倍という実績も出ているほか、ショップによっては半分以上を占めるなどショップの上位顧客の比率も高く、LINE ミニアプリが優良な顧客関係構築の基盤となっています。今回の会員登録の UX 改善は、LINE ミニアプリ会員獲得をさらに加速させ、デジタル接点を強化していく目的で実施しました。



会員登録の UX 改善について

UX 改善を行ったのは、百貨店の顔とも言える化粧品売場専用の「Keio BEAUTY」（提供：京王百貨店）、新宿店の「京王百貨店 新宿店」（提供：京王百貨店）、京王百貨店聖蹟桜ヶ丘店も主要テナントとして入る京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンターの「京王聖蹟桜ヶ丘 SC」（提供：京王 S C クリエイション）の 3 つの LINE ミニアプリです。いずれも京王パスポートカード^{*1} 会員のお客さま向けにデジタル会員証や会員限定情報、特別優待などを提供するもので、それぞれ対応する LINE 公式アカウントと友だちになり、京王パスポートカード情報を紐づけることで利用できます。

^{*1} ショッピングや電車・バスなどの利用で京王グループ共通ポイントをためたり使ったりできる会員サービス

これまで、京王パスポートカードをお持ちでないお客様が LINE ミニアプリのデジタル会員証を作成するには、一度スマートフォンアプリ「京王アプリ」をダウンロードし、デジタルポイントカードを発行した上で LINE ミニアプリに

登録する必要がありましたが、今回、LINE ミニアプリ内にカード発行連携の仕組みを持たせることで、LINE ミニアプリ上で完結できるようになりました※2。

※2) 「Keio BEAUTY」と「京王百貨店 新宿店」は10月24日に、「京王聖蹟桜ヶ丘 SC」は11月5日にリリース済み

今後の展望

京王百貨店では今年11月が新宿店開店60周年の節目となっており、スペシャルイベントや京王限定品など60年の感謝を込めた『60 企画』の中で、LINE ミニアプリ会員限定のポイントキャンペーン等を予定しています（詳細：<https://www.keionet.com/info/shinjuku/news/60th-anniv.html>）。今回のUX改善により、販売活動や顧客サービスのDXをさらに推進してまいります。また、「Keio BEAUTY」「京王百貨店 新宿店」の好調から提供開始に至った「京王聖蹟桜ヶ丘 SC」との連携や、他事業部での活用可能性なども模索しており、アイリッジでは今後も、アプリの拡張開発や活用提案、マーケティング支援を通じて、京王グループのファンづくりとDXを支援してまいります。

「Keio BEAUTY」について

- ・提供開始日：2021年3月29日
- ・提供元：株式会社京王百貨店
- ・主な提供機能：デジタル会員証発行、京王百貨店 新宿店1・2階 化粧品売場を対象としたアプリ会員限定のアップポイント優待、会員限定クーポンの発行、イベント予約、オンライン相談、ネットショッピング、店舗受け取りサービス、新商品発売情報や特集ページの閲覧など
- ・LINE ミニアプリ登録画面 URL：<https://liff.line.me/1655698551-JQbL77eB>



「京王百貨店 新宿店」について

- ・提供開始日：2021年6月17日
- ・提供元：株式会社京王百貨店
- ・主な提供機能：デジタル会員証発行、京王百貨店新宿店全館を対象としたアプリ会員限定のアップポイント優待、会員限定クーポンの発行、イベント予約、オンライン相談、ネットショッピング、新商品発売情報や特集ページの閲覧など
- ・LINE ミニアプリ登録画面 URL：<https://liff.line.me/1655991647-lz6DGX5B>



「京王聖蹟桜ヶ丘 SC」について

- ・提供開始日：2024年2月27日
- ・提供元：株式会社京王SCクリエイション
- ・主な提供機能：デジタル会員証発行、京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンターを対象としたアプリ会員限定のアップポイント優待、会員限定クーポンの発行、ショップニュースやグルメガイドの閲覧など
- ・LINE ミニアプリ登録画面 URL：<https://liff.line.me/2001549481-1pBKlqOb/>



株式会社アイリッジ (<https://iridge.jp/>)

株式会社アイリッジは、企業のアプリビジネス支援とビジネスプロデュース支援を軸に、リテールテック、フィンテック、MaaS、業務支援等、幅広い領域でDXを支援しています。

アプリビジネス支援では、OMO*アプリの企画・開発における業界トップクラスの実績があり、手がけたアプリの月間アクティブユーザー数は国内最大級の9,000万超。開発から機能拡張、マーケティング施策まで行えるアプリビジネスプラットフォーム「APPBOX」が主力プロダクトです。

*Online Merges with Offline：オンラインとオフラインを統合したマーケティング

ビジネスプロデュース支援では、アプリに限定しない、コミュニケーションデザインの戦略立案からデジタルとリアルを統合した施策の企画・実行までを支援可能。グループ会社のQoilと連携し、プロデューサーとプランナー、クリエイティブディレクター等から成るチームで、“点”の相談を“面”の課題解決に導く独自の価値提供を行います。総合電機メーカーや金融サービス事業者、電気通信事業者等、業界トップ企業の幅広い実績を持ちます。

※記載されている各社の会社名、サービス名、商品名等は、各社の登録商標または商標です。