

観光庁令和3年度モデル事業

ひがしこうち公式旅とくアプリ

ひひひ！

令和4年3月上旬リリース予定

(加盟店様申請受付 2月14日(月) まで)

このたび採用するアプリは
観光庁より提供されていま
す。

観光庁『ご当地なび』

観光情報アプリと地域共通ポイントを活 用したCRMデータ収集・分析 システム概要



(株)サイモンズとは、観光庁
より受託されアプリ制作を実
施した民間会社です。



SYMONS
EARNPOINTS
FOR YOUR
PURCHASES

株式会社サイモンズ

I CRMアプリとは？



観光客に地域の観光情報や買い物・体験ごとにポイントを提供するアプリです。
このアプリ利用時に「会員登録」を求め、街の観光施設を共通ポイントで結ぶことで、
アプリ利用者の、行動履歴、消費履歴データを蓄積し、解析に利用できます。
地域で獲得した顧客情報を活用し、商品・サービスの開発に向けたアンケートによるニーズ
調査や商品・キャンペーン等の情報を直接顧客に届けることも可能とします。

観光客 (アプリ会員)



- アプリ加盟店をはじめとした観光地全体の
オススメ情報を閲覧可能
- 地域のお得情報を入手可能
- アプリ加盟店を利用しポイント獲得
- たまったポイントはアプリ加盟店で使用可能

DMO・アプリ加盟店



- アプリに登録する会員情報をもとに、
消費情報等を把握可能
- 個店及び地域の顧客の囲い込みが可能
- ポイント機能を活用したキャンペーンの実施
- 顧客のニーズを把握し、商品、サービスを
開発、発信することでリピーター確保に
つながる

〈CRMアプリイメージ〉



画像は同じアプリシステムを利用している下呂温泉のものです。



【アプリ機能例】

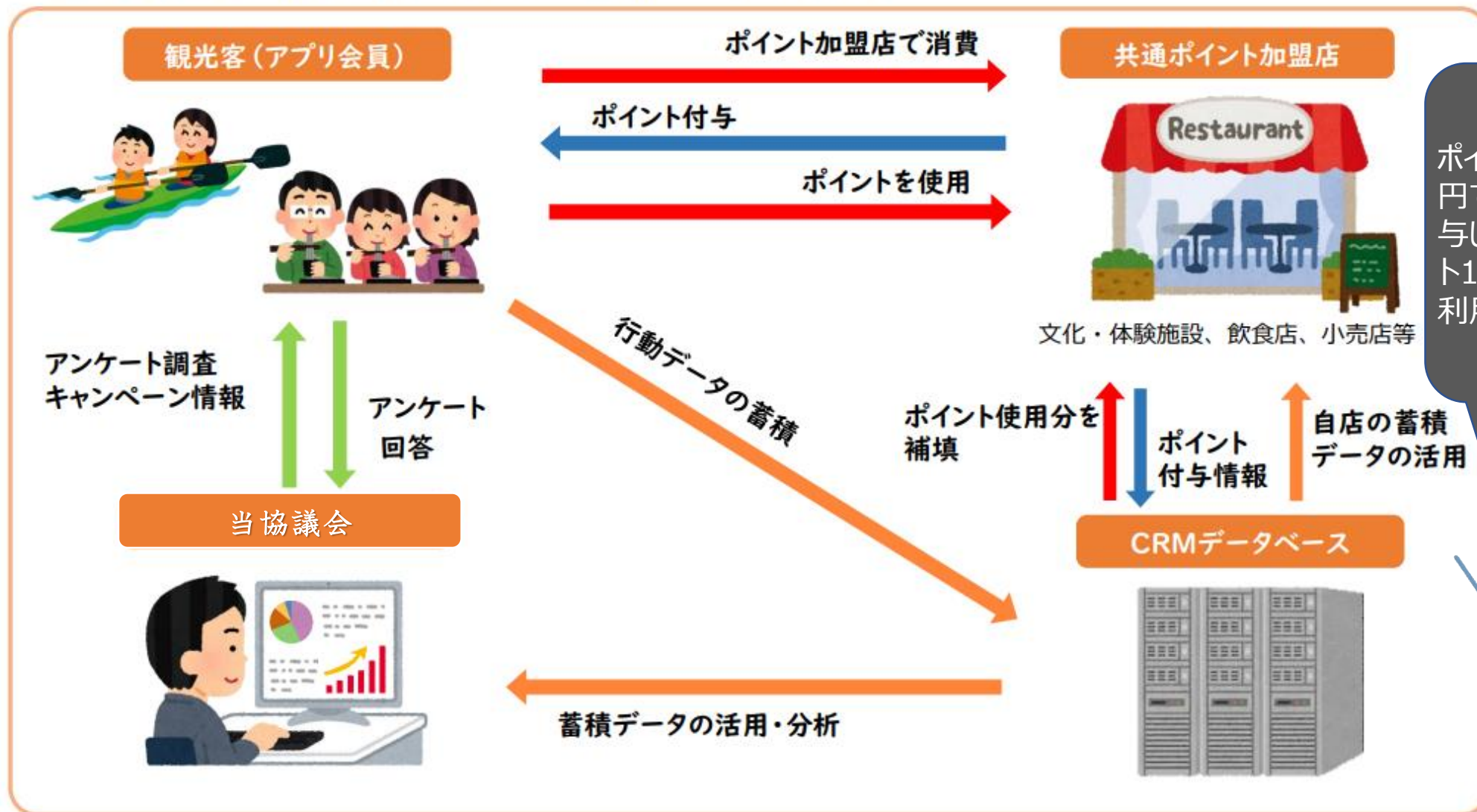
- 観光情報発信機能
- 加盟店でポイントを獲得・使用できる機能
- 会員へのアンケート機能
- 商品・キャンペーン等の情報のPUSH通知

CRMとは、Costmer Relation Managementの略で、顧客関係管理のことです。アプリを通してひがしこうちのお客様との繋がりや、顧客満足度の向上を図ります。

2 CRMアプリ運用の全体イメージ

SYMONS
EARNPOINTS
FOR YOUR
PURCHASES

地域共通ポイントによって観光客・地域・観光関連施設がつながることで、地域のファンを増やし、地域の消費増大・リピーター確保につなげます。



ポイントは、100円で1ポイント付与します。1ポイント1円分としてご利用いただけます。



3 CRMアプリ導入によるメリット

①地域消費を支える『地域上顧客』がわかる

	会員番号	年齢	性別	住所	利用回数	利用金額	付与ポイント	ポイント交換
1	12345	51	女性	●●県●●市	5回	¥274,842	2,748	-3,188
2	678910	不明	女性	●●県●●市	4回	¥202,140	2,021	-500
3	11121314	50	女性	●●県▲▲市	7回	¥197,024	1,969	-1,218
4	15161718	51	不明	●●県●●市	3回	¥195,900	1,959	-500
5	19202122	53	女性	××県○○市	5回	¥187,085	1,870	-2,350

●●県●●市からの来訪が多いんだ!



3月の利用額が多いTOP5はこの人たちか!



アプリ初回利用時に登録された「氏名」「居住地」「年齢」「性別」などの情報とポイントの活用からいつどこで誰がどのような消費行動をしたかのデータが把握できる

②アンケートによりニーズを把握できる



特産品Aの需要が高いから特産品Aを活用した商品造ろう!



ターゲットとする顧客に対し、直接ニーズを調査するためのアンケートを実施できる

CRMアプリの導入により…

観光施設等や地域は、以下のメリットが期待できます。

①利用者の消費動向
がわかる

②顧客情報から
来訪者の見える化

③地域の顧客に直接
アプローチできる

④顧客のニーズに合った
商品の造成ができる

⑤地域全体で
リピーターの確保、
消費額の向上を目指せる

アプリの名称「ひひひ！」の理由

地域事業者と4回の座談会を通して決定したアプリの名称「ひひひ！」

ひがしこうち ひたる ひとり旅 ひっそり ひまつぶし ひ日常 ひとめぼれ
など 今後「ひ」にまつわるキャンペーンや特集記事を掲載していく予定です。

リリース時の特集は「ひがしで ひみつの ひとやすみ」

コロナ禍においても密を避けながら旅行したい、そんな方のニーズにあう、ひがしこうち のヒミツ
(非密、避密、秘密) スポットを特集いたします。

ひがしこうち旅行に便利な情報を掲載するだけでなく、お得なクーポンやスタンプラリー での
賞品プレゼントなど、思わず「ヒヒヒ」とにやけてしまう、そんなアプリを目指しています。

ご当地ナビアプリの主な機能について

会員登録機能



※画像はイメージです

・会員登録：

会員自身によりアプリダウンロードし、会員登録をすることで、「会員情報」が蓄積されます。

- 氏名
- 生年月日
- 性別
- 住所
- 電話番号
- メールアドレス

・ポイント会員証：

会員がお店（ポイント加盟店）で会員証のQRコードを提示し、お店側が端末（スマホ、タブレット端末）で読み込むことでポイント処理（付与、交換、取り消し等）が可能となり、ポイント履歴が蓄積されます。

- 利用日時
- 利用店舗
- 利用金額
- 利用ポイント（付与、交換、取り消し等）



■加盟店アプリでポイント処理



MAPガイドなび機能

■ 観光モデルコース一覧



■ 観光モデルコース詳細



観光情報をコンテンツとすることでアプリ利用の動機づけに結びつけます。

予め登録した地域の観光地情報への誘導を音声ナビゲーションします。

会員の移動履歴はGPSログとしてデータ蓄積し、ヒートマップ表示が可能です。

■ アプリ管理画面ヒートマップ表示例



※画像はイメージです

※画像はイメージです

加盟店・施設案内機能

■加盟店一覧



■加盟店詳細



ポイントが利用出来る店舗への誘導を音声ナビゲーションします。

店舗登録はカテゴリ毎のメニュー設定が可能です。会員の移動履歴はGPSログとしてデータ蓄積し、ヒートマップ表示が可能です。

■アプリ管理画面ヒートマップ表示例



※画像はイメージです

※画像はイメージです

多言語・同時翻訳機能

■同時翻訳画面



※画像はイメージです

アプリは日本語・英語・韓国語・中国語・台湾語の複数言語に対応しています。

また、同時翻訳機能も標準装備されており、会話の内容もテキスト化してデータベース化しますので、外国のお客様のニーズや傾向を集計・精査する事が可能です。

■アプリ管理画面ヒート翻訳会話ログ表示例

ID	日時	言語	方向	内容	長さ	スコア
02041010001-4001A01-0	20110607 18:45	英	英→日	今日はシャンプーだけお願いします	33	100.00
02041010001-4001A01-0	20110607 18:45	日	日→英	I ask only shampoo today	33	100.00
02041010001-4001A01-0	20110607 18:45	日	日→日	私は今日だけでシャンプーを尋ねます	33	100.00
02041010001-4001A01-0	20110607 18:45	日	日→日	分りました料金は7000円になります	33	100.00
02041010001-4001A01-0	20110607 18:45	日	日→日	Fee has found will be 7000 yen	33	100.00

※画像はイメージです

アンケート配信機能

■アンケート一覧



■アンケート詳細



※画像はイメージです

「Googleフォーム」で作成したアンケートをアプリで配信することが可能です。

アンケートは、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も可能です。

アンケート結果は、googleフォームの管理画面で確認することができます。

■Googleフォーム管理画面例

・グラフ表示



・CSVデータダウンロード



事務局は、様々なオプションサービス機能を利用する事で、会員獲得の促進とイベント戦略立案と運営の簡易化が図れます。

項目	イベント機能			オーダー機能
	①デジタルスタンプラリー	②デジタルクーポン	③バル	④デリバリー・テイクアウト ⑤お取り寄せ
概要	<p>予め設定したスポットを訪問してスタンプを埋めていく遊びながら観光地を巡るツールです。</p> <p>詳しくはP. 3</p>	<p>様々なクーポンの発行が可能です。物品交換や宿泊券などの権利発行もできます。</p> <p>詳しくはP. 4</p>	<p>予め購入したチケットを基に参加店舗で利用ができます。チケット販売から店舗精算までのサービス提供となります。</p> <p>詳しくはP. 6</p>	<p>出前・お持ち帰りをアプリ内で注文から決済まで行う事が出来ます。同オプションではお取り寄せも可能です。</p> <p>詳しくはP. 8 (お取り寄せ)</p>
イメージ図				

アプリ内に左記の3つのオプションを導入しています。こうした機能を用いたキャンペーンやイベントを実施し、ひがしこうちへの誘客や周遊を促進します。



※全ての機能で利用履歴のデータ化が可能です。
※画面デザイン・構成は変更になる場合があります。

【イベント機能】デジタル スタンプラリー



機能紹介

観光名所巡り、足湯巡りなど、指定したチェックポイントを訪問しクリアするスタンプラリーです。

チェックポイントはスタンプが押せる数以上に設定することも可能なため、好きな所を回っていただくことも可能です。またビンゴラリーもございますのでいろいろな形でお楽しみいただけます。

スタンプは各チェックポイントに設置していただく、QRコードを読み込むと押下されます。

不正防止策として、GPSと照合した上でクリアとなります。

※ご利用の際はGPSを有効にいただく必要があります。

デジタルクーポンと連動することで特典の登録も可能です。

特典は1箇所から登録することができます。

※台紙のデザインは持ち込みのオリジナルに差し替える事が可能です。(デザインフォーマットを提供します。)

アプリスタートを記念して、デジタルスタンプラリーを計画しています。スタンプラリー対象施設は加盟店様全てです。お客様が500円以上ご利用のたびに、スタンプが押されます。詳細はP19に記載しております。



【イベント機能】デジタル クーポン



機能紹介

ポイントプレゼントや商品との交換にご利用いただけます。

ポイントプレゼントに関しては、5,000ポイントクーポン1枚、あるいは500ポイントクーポンを10枚同時発行ができ、既存の紙クーポンと同じ使い勝手で利用可能です。

プレミアム商品券や地域振興券など、工夫次第で様々な応用が可能です。

これにより、従来の印刷コストや配布の手間、利用クーポンの精算に至るまですべてをこの機能の仕組みで完結する事が出来ます。

※本機能は、ポイントクーポン利用時のみ別途2%の取扱手数料が発生します。

デジタルスタンプラリーと連動することで特典としてクーポンを発行することも可能です。

※クーポンの種類については次ページへ

アプリスタートに合わせて、簡単なクーポンを発行し誘客に繋げていくことができます。例えば「大盛り無料」「入場料50円引」などのクーポンを発行することが可能です。



【イベント機能】バル



機能紹介

参加店舗を設けて、バルを開催する場合にご利用いただけます。

使用方法は3ステップです。

①チケット購入→②店舗利用→③店舗への支払い精算

上記の一連の流れを当機能で行う事が出来ますので、運営事務局の手間が大幅に軽減されます。

運営事務局経費を盛り込んだ料金設定も可能です。

※本機能は、別途決済手数料を含む取扱手数料が購入者に課金されます。

店頭QR読み取りポイント運用

加盟店様用のQRコード案内POPは、(株)サイモンズが準備いたします。



1. 店頭に掲示してあるQRコードを会員が読み取り、ポイント申請



2. 金額をスタッフ確認後会員が申請ボタンを押す



3. 店舗に設置したタブレットに『承認』『キャンセル』ボタンが表示される

4. 完了
(付与・交換)

決済はとても簡単

アプリ会員様ご自身が、自身のアプリで入力作業を行います。
お店側はアプリ会員様のスマートフォンに表示された金額を確認し、金額に間違いがなければ、店舗側のタブレット端末に表示された承認ボタンをプッシュするのみで決済完了となります。

使用するタブレット端末は、(株)サイモンズよりリースされます。

※ 1 インターネット環境、もしくはsimカードのみご準備ください。なお、インターネット通信にかかるご契約及び料金は加盟店様でご負担いただきますようお願いいたします。

※1 リース料は初月のみ3,000円ご負担いただきますが、アプリ内での企画（クーポン発行など）にて後日キャッシュバック予定です。なお、アプリ加盟中はリース料永年無料です。

加盟店様用

CRMアプリ導入費用

スタートと同時に加盟いただくと
・ 初期費用
・ 1年間の管理手数料
が無料です。
この機会に、ぜひご参画ください！



	通常	キャンペーン中
初期費用	¥ 20,000	無料 (令和4年3月中旬まで)
CRM管理手数料費	¥ 3,000 / 月	無料 (令和5年3月末まで)

※お客様がアプリを利用して決済を行った場合は利用料金の3%（1% = お客様へのポイント分、2% = 手数料）をご負担いただきます。
全ての清算は毎月末締め、翌月末に申請時にご登録いただいた口座から引き落としされます。

ひひひ！スタンプラリーについて

アプリスタートキャンペーンとしてスタンプラリーを実施し、新規会員様の周遊を促進します。まだ貴店に馴染みのないお客様にPRするためにも、是非ご協力をお願いいたします。



- ①「ひひひ！」加盟店において、500円以上のご利用でスタンプゲット！（1店舗につき1スタンプ）
- ②スタンプ3つで加盟店どこでも使える「ひひひクーポン！」ゲット！
- ③加盟店の「ひひひ！商品」(300円相当)と交換
- ④「ひひひ！商品」と交換するたびに、「240,000円分ポイント山分けキャンペーン」に自動エントリー。「ひひひ！商品」と交換後はスタンプがリセットされますので、加盟店でお買い物すればするほど当選確率もUPします。ポイントは、スタンプラリー終了後に抽選でプレゼントされます。

加盟店様をお願いしたいこと

■ 300円相当の「ひひひ！商品」を考案

- ・スタンプラリーを達成した会員様に配られる「ひひひ！クーポン」と交換する賞品などをご一考ください。
(例／ドリンク無料・唐揚げ2コ無料・30分延長無料・ノベルティプレゼント・くじ無料 など)
- ・交換枚数に応じ、300円×枚数分から手数料2%分を差し引いた金額が、翌月末加盟店様の登録口座に振り込まれます。
(例／100名が「ひひひ！商品」を交換した場合・・・29,400円（300円×100名－600円(手数料2%分)が振り込まれます。)

※その他、誘客促進のために各店舗様独自で無料クーポンなどを全ての新規会員様に配布することも可能です。
(例／大盛り無料・食後のドリンク無料・50円割引 など)

今、ひがしこうち旅とくアプリ「ひひひ！」にご参画いただくと・・・

① 新規会員に付与される、500円分のポイントの利用対象となります！

新規会員登録していただいた先着2,500名様を対象に、500円分のポイントが自動的に付与されます。会員様がポイントを使用できるのは、アプリ加盟店様のみとなります。

② 新規会員獲得のキャッシュバックがあります！

加盟店様専用のQRコードよりアプリをダウンロード&新規会員登録をしていただく（自店舗による会員獲得）と、全店舗様合わせて先着2,000名様まで、新規会員を獲得されるごとに1名につき100円がキャッシュバックされ、翌月末キャッシュバック対象分が加盟店様の銀行口座に振り込まれます。

③ アプリスタートキャンペーンとなるスタンプラリーにご参加いただけます！

スタートキャンペーンといたしまして、アプリでのスタンプラリーを実施いたします。（P19参照）スタンプラリーのチェックポイントとしてご登録いただけるのは、アプリ加盟店様のみとなります。また、スタンプラリーの賞品としてご準備いただく300円相当の商品の代金（300円）は、アプリ会員様が商品を交換された回数に応じ、加盟店様の登録口座に翌月末振り込まれます。

アプリ登録までのお手続き

① 参加表明

ご参画くださる旨を当協議会まで電話・メール・FAXにてお知らせください。
申請書類一式を送付いたします。

② 申請書類提出

全ての申請書類にご記入、ご捺印いただき **2月14日(月) まで**に当協議会までご持参いただくか、郵送、またはメールにてPDFデータ等（要パスワード）でお送りください。こちらで確認し、問題がなければ受理させていただきます。ただし、記載内容等を確認させていただく場合は、こちらから別途ご連絡いたします。

③ タブレット端末設置および動作確認

タブレット端末が届き次第、順次当協議会スタッフサポートのもと決済時の動作確認等を行います。

④ 全体説明会

2月28日にアプリに関する全体説明会を実施いたします。
出来る限りご参加ください。

⑤ アプリスタート

3月上旬のリリースを目指しております。正式なリリース日程につきましては、近日中に決定いたします。

連絡先：高知県東部観光協議会

〒784-0001

高知県安芸市矢ノ丸1丁目4-40

TEL 0887-34-0866

FAX 0887-34-0865

MAIL tobukochi@vesta.ocn.ne.jp