



ブルーノート東京【概要】

ニューヨークの名門ジャズクラブ“Blue Note”と契約し、1988年1月28日、南青山にオープン。日本にいなから本場ニューヨークの雰囲気そのままに世界トップクラスのミュージシャンによるライブを美味しいお食事、お飲み物とともに、お楽しみ頂けます。本格的ジャズクラブの登場は話題を集め、ジャズファンのみならず、幅広い層が来店する人気スポットに成長致しました。ニューヨークの雰囲気と東京ならではのテイストが調和したシックでモダンな店内には300席が配され、海外ではホールクラスの会場でしかライブを行わないビッグアーティストが次々と登場します。

基幹業務システムを刷新 顧客管理を一元管理、 オープンシステムにリプレイス。

課題を抱えていた インフラとシステムの刷新に着手

旧システムの立ち上げは1990年代でした。いわゆるオフコンのシステムで入出力は紙ベースで運用していました。

当時の予約も、電話とメールで受け付けており、予約を承る電話とメールの担当者それぞれの端末から入力し、予約状況はプリントアウトして集計、再入力という業務フローになっていました。

また、ご来店時に決済いただくフローになっており、特に疑似対面ではないネットからの予約はキャンセル率が高く、お客様にとっても機会損失が発生している状態に、課題を抱えていました。

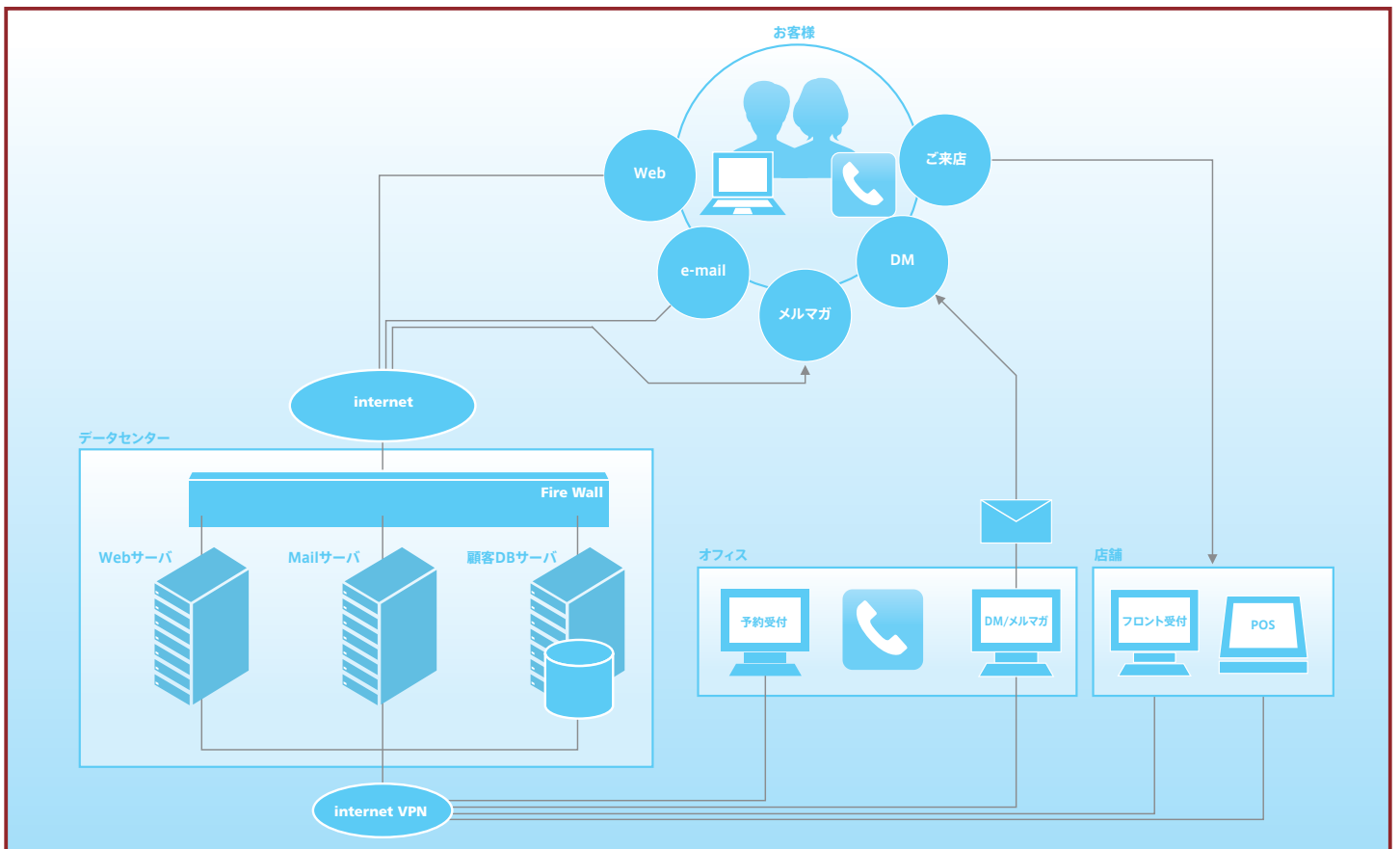
さらに、旧システムはその仕様上、メンテナンスコストが高く、改善したいが改善しにくい状況にありました。そういう経緯で初期立ち上げのママ、少し我慢しながら運用していました。



株式会社ブルーノートジャパンInc. 中村 克哉 様

ディーネットを 選択した理由

インフラとシステム、その運用も併せて24時間365日監視・サポート体制を有していること、お客様の大切なデータを守るためにセキュリティ面も重視し、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO/IEC27001を取得しているディーネットに依頼することにしました。





<http://www.bluenote.co.jp/>



ご予約画面



顧客情報を一元管理する 新システムの立ち上げ

2005年のシステム更新では、すべてを変える必要がありました。

以前は、人気公演では早くから(昼過ぎから)お客様が店頭並び整理券を受け取り、一旦引き上げて、開場時間にまた来店する、というパターンが常態化しており、公演にいらっしゃるお客様に負担をかけてしまっていました。

座席が予約できるシステムによって、お客様が早い時間から並ばなくても、確実にお客様を指定の席にご案内できるようにする必要がありました。顧客データを一元管理することで、電話/ネット予約、決済、POSのすべてを統合システムで管理できるようになり、来店時、お客様への対応をスムーズに行うことができるようになりました。DMやメルマガも運用しています。

システム更新によるキャンセル率の低減化によって、お客様の機会損失も低く抑えることができました。

ネットからの予約が増加 インフラとシステムを全面更新



WEBディレクター 笹生 啓子 様

2005年には予約の電話:ネット比率は8:2くらいでした。現状では電話とWeb予約はほぼ半々になりました。さらにWeb予約は増加傾向にあります。

そこで、人気公演の予約でアクセスが集中した際にネットワークとシステムにかかる高い負荷にも対応できるよう、ネットワーク・インフラとシステムのキャパシティを向上する大規模なシステム更新を2013年に行いました。

現在、公演情報の告知媒体として、DM、メルマガ、リスティング広告などを活用しています。最近ではSNSからWebサイトへの流入も増えていきます。今後はSNSに向けた施策にも取り組んでいきたいと考えています。



リゼーション
小林 和生 様

フロント
坂下 範秀 様



フロント
小松田 愛美 様



ホール
中原 健二 様

SNS、CRM、マルチデバイス お客様とブルーノート、そしてアーティストとの絆を深めるために

お客様にとって、より有用な情報を提供できるようにしたいと考えています。新システムでは、顧客情報を一元管理していますので、お客様の興味・関心に応じたセグメント別のアプローチでお客様とのコミュニケーション、エンゲージメントを強化するために、CRM(Customer Relationship Management)にも取り組んでいきたいと考えています。たとえば、お客様がネット上で参加して楽しんでいただけるもの、ソーシャル・メディアでの施策など、お客様とブルーノート、そしてアーティストとも絆を深められるようなことを実現したいと考えています。

現在、デバイス環境の変化に対応して、スマホ/タブレットへの対応も進めております。

ブルーノート東京での公演はスタンディング・オペレーションになる機会が多く、海外のジャズクラブと比較しても公演の雰囲気がとてもよいと言えます。これからますます多くの方にご来店いただき、生演奏を愉しんでいただきたいと考えています。

