

後志総合振興局 御中

顧客データ連携プラットフォーム（基盤）2023年度 報告書

ニセコ東急リゾート株式会社
2024/04

目次

1. 構想
2. システム概要
3. 23年度実装内容
4. 次年度の展開
5. 参考資料

構想:

顧客データ連携プラットフォーム（基盤）による観光地域の課題解決 【通年型観光地への変容】

目指す姿と位置づけ:
北海道が掲げるSociety5.0の実装

人口減少や少子高齢化が全国に先駆けて進行する道において、
・地域の人手不足解消や雇用の確保、
・新たなサービス創出及び地域の活性化の課題解決
を目的にIoT技術と観光ビッグデータによりSociety5.0実装に取り組む。

具体的には

NFCタグによるIoT技術と地域の事業者が持つお客様データを紐づけ
観光ビッグデータとして蓄積出来る仕組みを、
地域事業者のアライアンスにより実現し、
マーケティング施策や地域経済の活性化を推進する。

構想

(1) 顧客属性・行動データの不足

- ・ 行政・DMOが取得するデータは所謂包括的な統計データが主
- ・ 事業者が取得するデータは、大半が冬季観光客の部分的なデータ



解像度の高い顧客データは存在せず、効果的・効率的な観光マーケティングの支障になっている。

(2) 既存の各事業者のシステムを大きく変更することなく、簡易に取得出来るIoTツール（QRコード併設型NFCタグデバイス、以下「NFC」という）を導入



来訪する事業者のデータを通年で取得できる環境の構築を実現する。

(3) 観光産業となっているスキー場事業にとどまらず、自治体・DMOと連携し、周辺の観光アクティビティー事業者も含め地域一体となって導入することで、



来訪する観光客とのタッチポイントを創出し、クーポン付与等を通じて、行動情報や消費行動の情報が取得でき、それにより通年での観光動向を把握することが出来る。

(4) 観光動向データを事業者に限らず、自治体やDMOが活用出来るようになること

構想

2. 観光地物価上昇に対する地域住民への優先策や住民割引/ふるさと納税連携

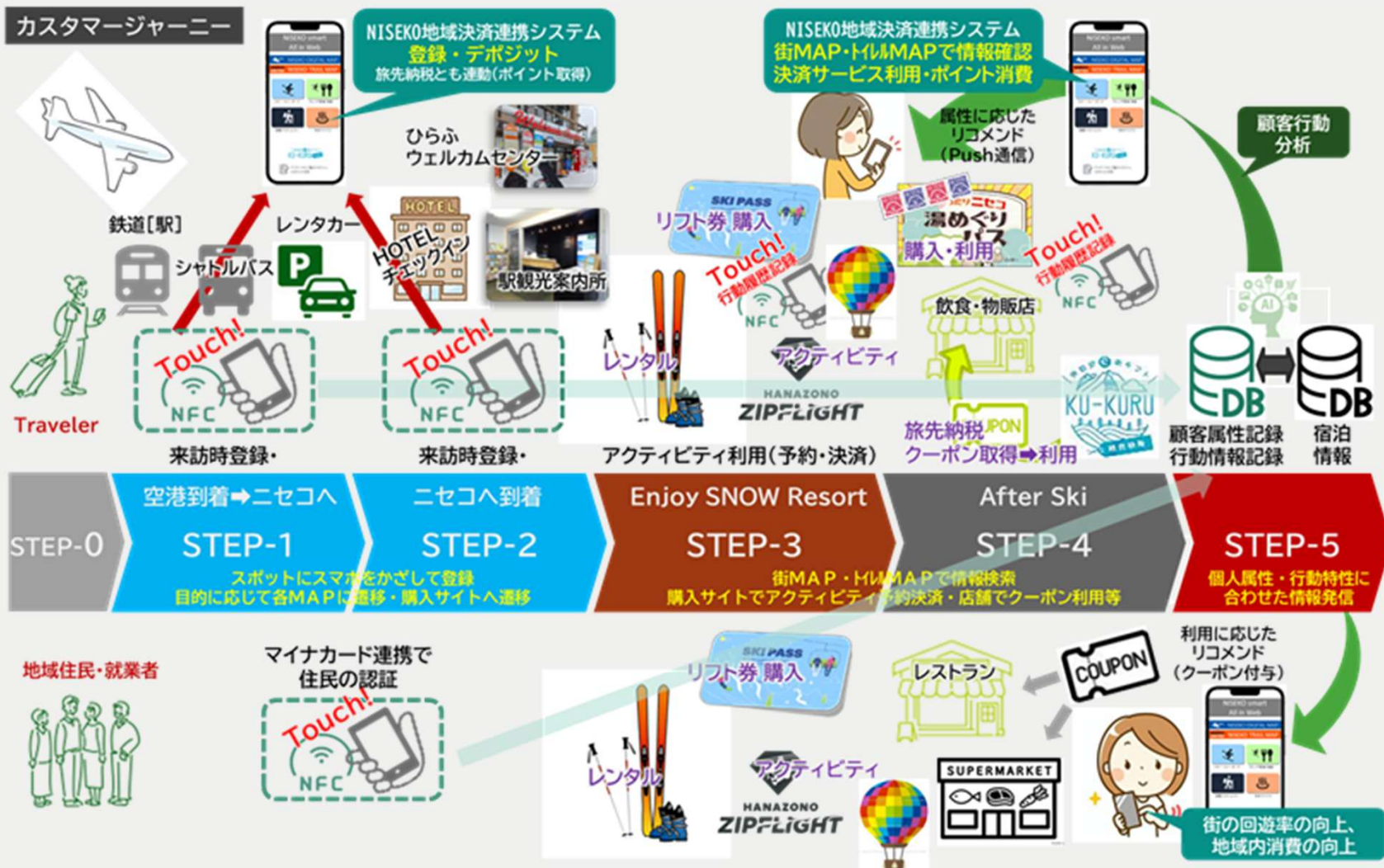
(1) 24年度以降、NFCとマイナカードの連携を予定しており、この連携データのベースとなるID基盤を、本補助金を活用し整備をする。

(2) 地域住民は高騰するサービス価格に対して、事業者が個別に設定するローカル割引を受けることができ、地域の持続可能性を高めることができる。

(3) 倶知安町で行っているたびさき納税についても、本NFCと連携することで、観光客の消費活動と、納税内容の連携を行うことで、より効果的な施策に昇華できる。

構想

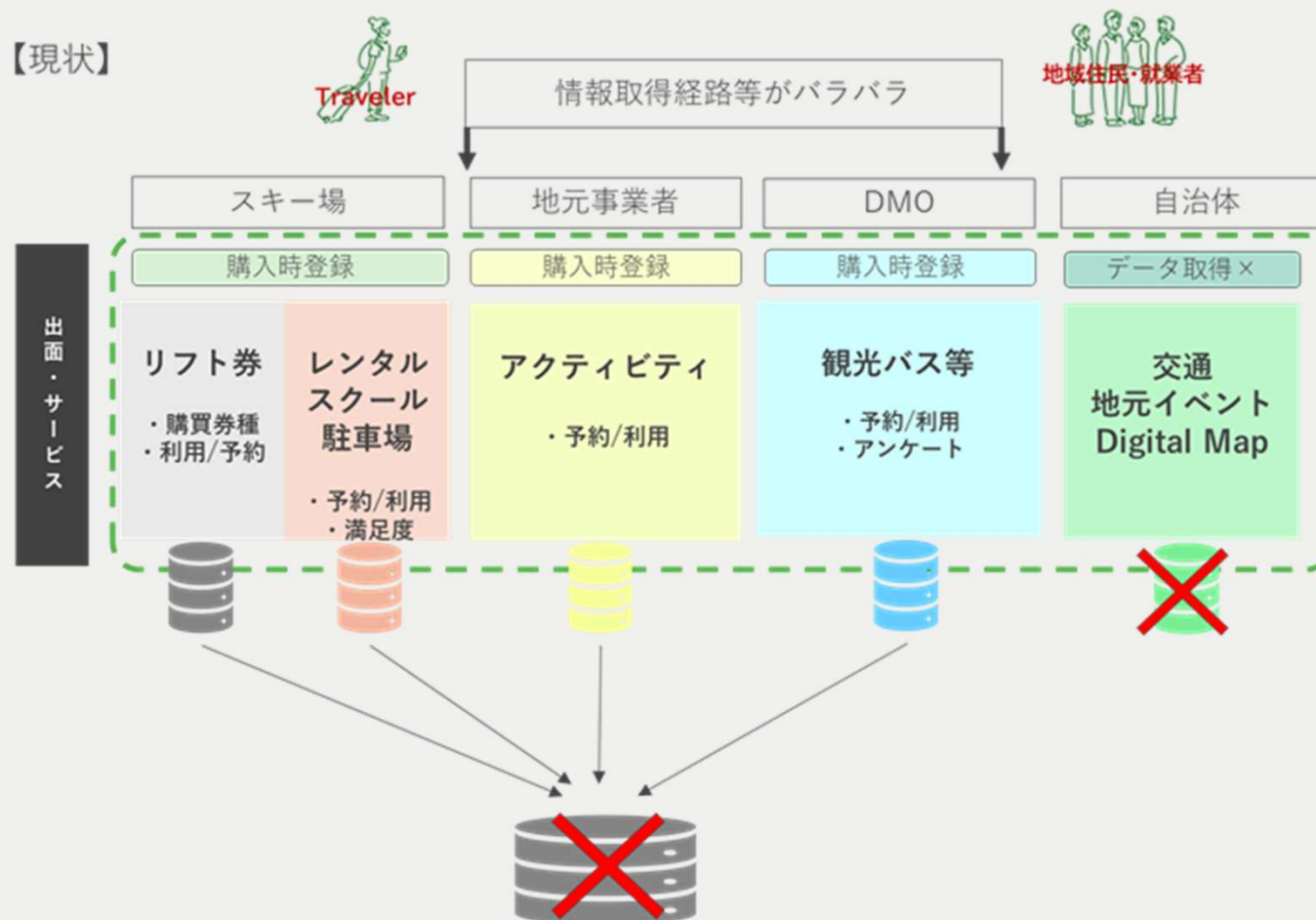
＜事業全体のカスタマージャーニー＞※お客様側



構想

＜地域におけるデータ活用の現状＞

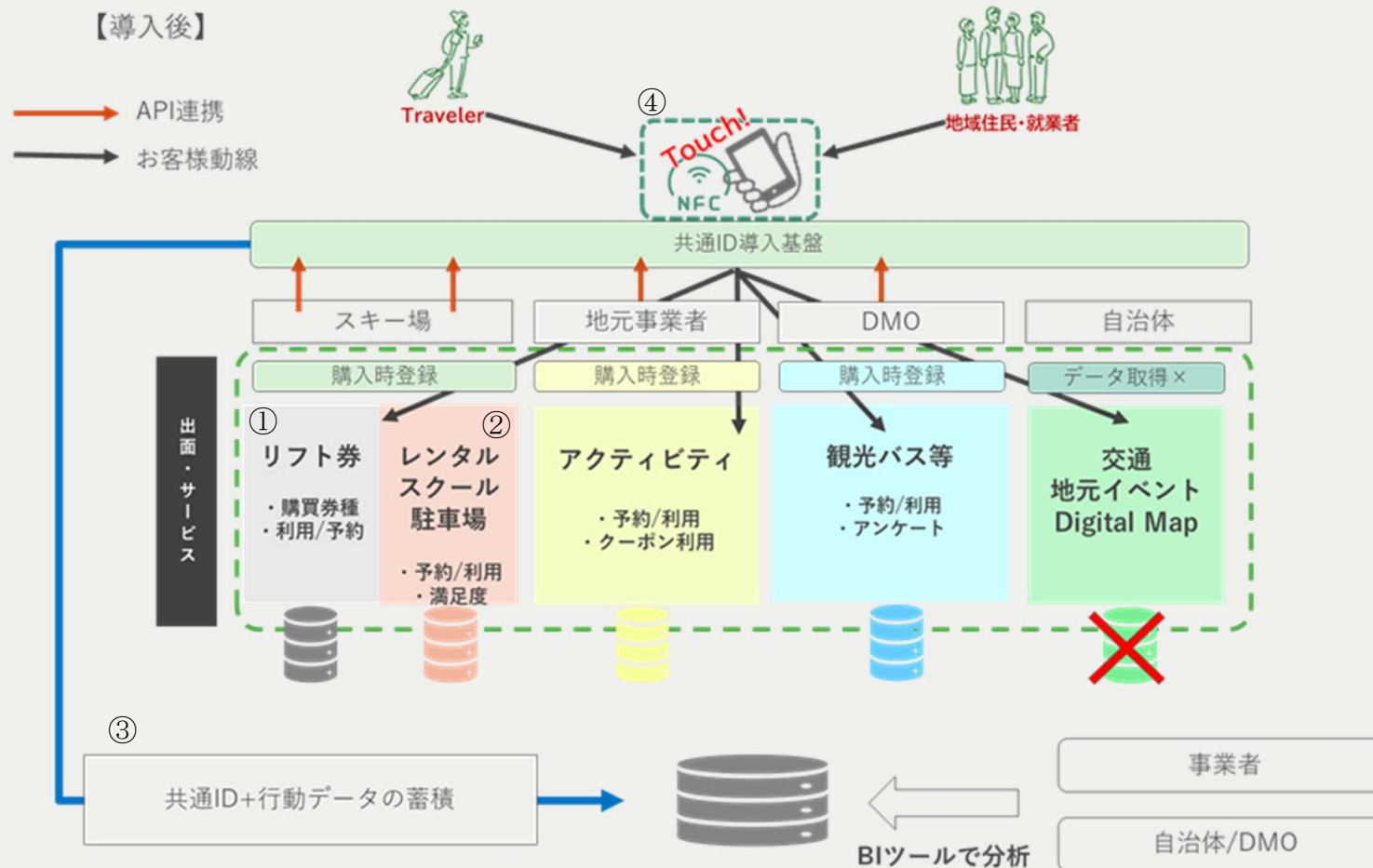
【現状】



現状では、各システム毎がバラバラで、情報の統合もできないほか、自治体やDMOが見られる状況にもなっていないため、効率的な観光マーケティングが実現しない

構想

＜事業全体のイメージ図＞



上図における①～④が今年度の構築・改修範囲。具体的には共通基盤および周辺システムとのAPI連携開発、共通ID付与後のデータ見える化ツールが対象となる。

観光地域課題と解決の方向性

地域の顧客データ連携プラットフォームによる観光地域の課題解決 横串・一貫体験の実現

観光地DXIにおいて、地域での一貫した体験・サービス提供のため各事業者の顧客接点を横串連携は、統一サービスへの乗り換えや大規模なシステム改修を伴う施策は事業者の負荷やお客様のユーザビリティの観点から実現に至らず



IoTツールとAPI機能を用いて各事業者の利用サービスを変更することなく、また大規模な改修を伴わずに顧客の個人識別子のみを横串化出来る仕組みを構築する。

お客様はほぼこれまで通りの流れで各事業者のサービスを利用出来るが、各サービス利用導線の一部にNFCタグを接点として用いる事で、タグアクセス時にデバイスの識別子を判別、その他顧客データをアンケート形式で取得する。



取得した顧客情報はシステムのバック側で顧客識別子を付与されたcookie情報として連携基盤に送出される。この流れが様々な事業者のサービスで稼働することでサービス間を跨いだ顧客識別を実現する。

観光地域課題と解決の方向性

地域の顧客データ連携プラットフォームによる観光地域の課題解決 通年観光地化のためのデータ取得

本地域では 従来、スキーを主とした冬季観光客のデータの部分的取得しかできていなかったが、顧客データを簡易に取得出来るツールを導入する



夏季の観光アクティビティでもデータが取得でき、それにより通年での観光動向を把握することが出来る。

自治体・DMO等 地域運営主体がデータを扱えるプレイヤーに

各サービスが保有する情報の中でも個人を特定する情報を除外したマーケティングデータをBIツールによって加工



各事業者以外の地域運営を担う自治体やDMOがそれらのデータを活用出来る環境を構築する。

観光地域課題と解決の方向性

地域の顧客データ連携プラットフォームによる観光地域の課題解決 地域体験・おもてなしの向上

お客様にとっては、初回ログインで入力したデータが連携先サービスに自動入力される状態となり、結果的にシームレスな地域体験を提供することが出来る。



地域内の様々な場所に、
電源不要、アプリ不要の接点を創出する。

IoT技術について

スマートフォンをかざすだけで様々なデジタルコンテンツをダイレクトに配信しモノや場所をオンラインサービスと直結する「モノのハイパーリンク=Hyperlink of Things® (HoT)」であるNFCタグを用いる



各事業者以外の地域運営を担う自治体やDMOがそれらのデータを活用出来る環境を構築する。

CookieをベタスとしたNFC経由のID識別機能
各事業者や自治体が個別で持っているIDとは別に、Cookieをベースに「共通の人物」として特定



属性情報と行動情報を一致させることが可能。

観光地域課題と解決の方向性

効果

観光地としてのマーケティング施策向上

- 年間を通じた顧客情報、観光動向の把握により年間を通じた需要・市場の可視化を行う。自治体・DMOはデータを利用して地元住民と観光客とのサービス出し分けや異なるニーズの把握が促進される。
- 事業者は、より効果的なサービスや特産品・商品を提供できたり、地域イベントの実施や販促活動が効果的になったりと集客や売上向上に活用することが出来る。
- また、マーケティングデータが十分にあり顧客像が明確になることで、新しいコンテンツや店舗の誘致の後押しが進み、経常的な雇用の創出、活性化を促進に繋がる。

観光地域課題と解決の方向性

効果

事業者間・サービス間を跨いだ顧客へのリワードやサービスアップによる地域体験価値の向上

- ビッグデータを利用した施策をそれぞれの事業者が積極的に推進できるデータ活用基盤（となるため、一事業者では実現できないお客様の体験・嗜好に合わせた地域の包括的な接客、効果的でリピーターにつながる体験価値を生み出します。

（例：リフト券の購入者には別事業者のレンタルサービスをお得に提供、
レンタル利用したファミリー々に旅先納税で使える町運営ショップのリワードプッシュ等）

連携先が増やしやす

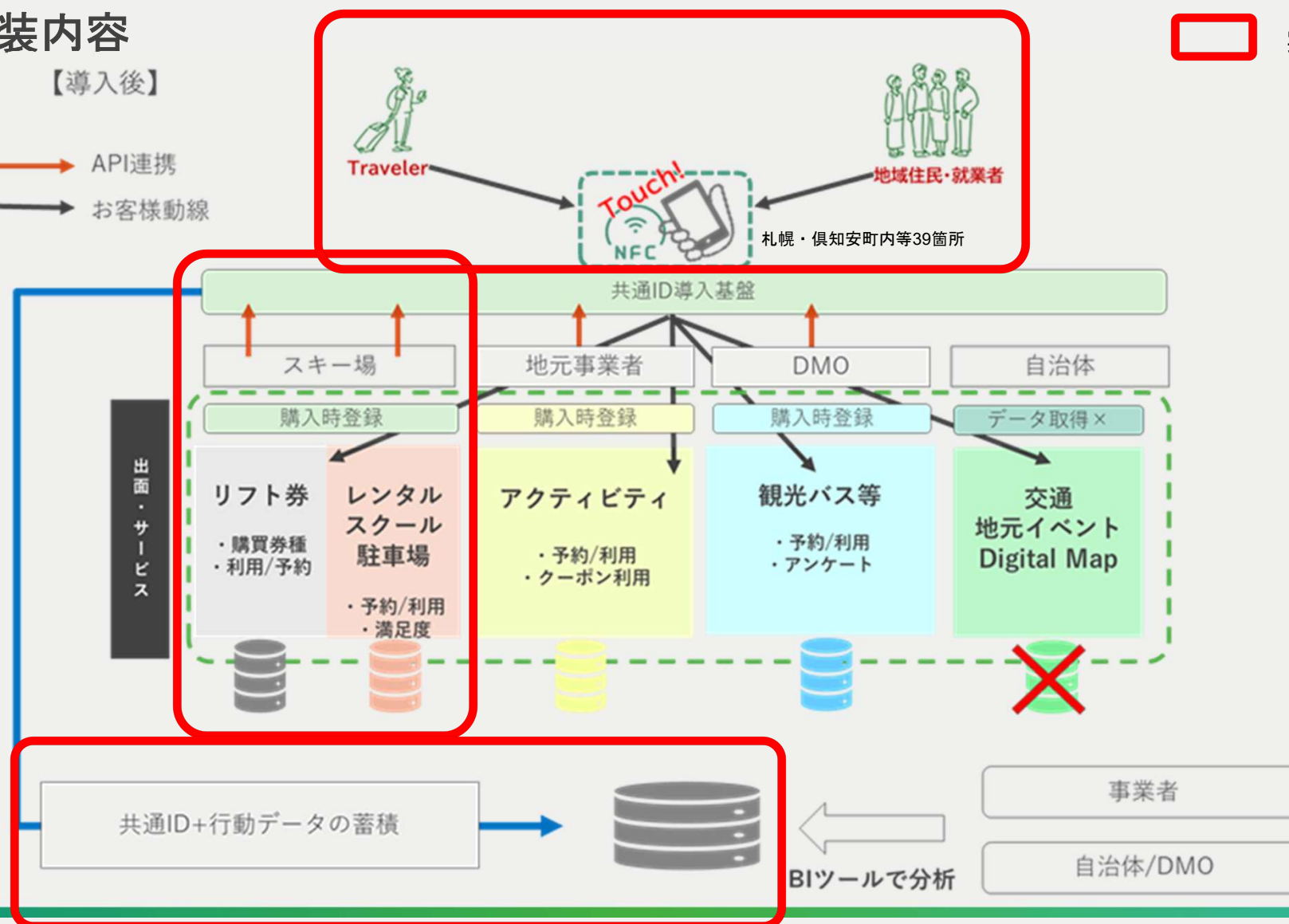
- 様々な事業者が通年で楽しめる観光コンテンツ開発が進む環境を提供しサステナブルな地域運営に寄与

23年度実装内容

【導入後】

→ API連携
→ お客様動線

 実装済部分



データ連携サービス

■データ連携サービス

- リフト券（ひらふ/花園券）の購入情報（連携元：ROOMBOSS社）
- ひらふの当社スキー場における スキーレンタル、スクール予約の購入情報（連携元：東急リゾーツ&ステイ社）

→これらに取得によりひらふスキー場エリアの主要なデータ取得が可能に。



- ✓ 本ツールは「地域の事業者」が異なるツールを導入している（=CRM目的）ところを、行政やエリア単位で顧客の共通ID付与することで、エリア全体の観光マーケティング促進に資する（=CDPへの昇華）もの。
- ✓ 顧客コミュニケーションツールとしてLINE連携も可能で、既存システムとの繋ぎこみ（API連携）ができれば、取得したい情報に応じた活用方法の提案が可能。

運用状況（設置写真）



ウェアレンタル



リフト券販売

推進・拡張における今後の課題

- 2023年度は、QRコード付きNFCタグをスキー場エリア内に設置し、利用者がQR読み込みorNFCタッチ後に、簡単なアンケート回答およびリフト券購入やレンタル申し込みをすることで、利用者のIDが統一化されエリア全体でのお客様の動きを見える化するための基盤実装を行った。
- 24年度以降、趣旨理解の上参加いただける店舗を拡幅することで、とれるデータの種類が増えるため、お客様の利用促進（PR）とあわせて参加施設の増加が必要。
- スキー場に限らず、エリア全体の観光マーケティングに資する取組として、全道への横展開は可能と推察。

取得データ（ローデータイメージ）

CSV形式にて日時バッチで収集中。
2324シーズン終了時（5月）にも再度データ納品を行い、活用方法等について継続して協議を進める。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	no	access_id	agency_id	vendor_id	vendor_na	vendor_ty	customer	order_id	order_date	payment_date	order	addition	access_d	pi	pi_name	pi_label	cid
2	11	40298132	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/2/28 17:02	2024/2/28 17:06	1	利用者識別	登録日時	登録時の7	登録時の7	登録時の7	登録時の7
3	12	40436352	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGH9f202	2024/3/4 10:06	2024/3/4 10:06	2	769345ab5	#####	3606857	AZ.12109.	ウェルカム	日本語
4	13	40436303	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/3/4 9:59	2024/3/4 10:46	3	51f6e03bf	#####	3608989	AZ.12111.	アネックス	日本語
5	14	40554777	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHc1202	2024/3/7 11:00	2024/3/7 11:00	4	782e80d08	#####	3608998	AZ.12111.	アネックス	日本語
6	15	40555313	1E+13	31	ニセコグラ	スクール	1E+11	NGH65202	2024/3/7 11:10	2024/3/7 11:10	5	3e10c5847	#####	3609995	AZ.12109.	AYA エレ	英語
7	16	40672822	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/3/10 17:11	2024/3/10 17:17	6	2fc7b0153	#####	3611778	AZ.12109.	ドットベ	日本語
8	17	40676578	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/3/10 19:43	2024/3/10 19:43	7	018cee41c	#####	3611815	AZ.12111.	ドットベ	日本語
9	18	40676590	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/3/10 19:44	2024/3/10 19:48	8	f58efc6c2	#####	3613796	AZ.12109.	ドットベ	日本語
0	19	40677196	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/3/10 20:22	2024/3/10 20:28	9	afc0c208b	#####	3614164	AZ.12109.	ドットベ	日本語
1	20	40688544	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHc6202	2024/3/11 5:44	2024/3/11 5:44	10	d0c27da6c	#####	3629865	AZ.12109.	AYA エレ	英語
2	21	40688760	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGH6e202	2024/3/11 6:12	2024/3/11 6:12	11	23d031fd0	#####	3630117	AZ.12109.	ドットベ	英語
3	22	40688684	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGH2d202	2024/3/11 6:18	2024/3/11 6:18	12	8b6ca1993	#####	3630122	AZ.12111.	ドットベ	英語
4	23	40697251	1E+13	2c9990187	Hirafu-Ha	LIFT_TICK	2c9990187	8a80818a8	2024/3/11 11:07	2024/3/11 11:18	13	3b55f394a	#####	3630399	AZ.12109.	ドットベ	日本語
5	24	40883900	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd9202	2024/3/15 20:11	2024/3/15 20:11	14	5e6765fb9	#####	3630768	AZ.12109.	アネックス	英語
6	25	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	15	a4f37a6ec	#####	3630850	AZ.12109.	アネックス	日本語
7	26	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	16	a8846f25d	#####	3631441	AZ.12111.	マウンテン	英語
8	27	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	17	ea63fb621	#####	3634535	AZ.12109.	ドットベ	英語
9	28	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	18	1fd82a93d	#####	3634618	AZ.12111.	アネックス	日本語
0	29	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	19	afdb7327e	#####	3639263	AZ.12109.	AYA エレ	日本語
1	30	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	20	c65aa1ae8	#####	3642624	AZ.12109.	AYA フロ	英語
2	31	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	21	9d36ce1c7	#####	3643802	AZ.12109.	AYA エレ	英語
3	32	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	22	8b3061c1d	#####	3647477	AZ.12109.	甘露の森	日本語
4	33	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	23	3bf849216	#####	3648828	AZ.12111.	トレビュ	英語
5	34	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	24	46d4b706c	#####	3649325	AZ.12109.	トレビュ	日本語
6	35	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	25	1d143126f	#####	3649463	AZ.12109.	ドットベ	英語
7	36	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	26	9ec7a05c5	#####	3655033	AZ.12109.	アネックス	英語
8	37	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	27	9f3959bd6	#####	3657659	AZ.12111.	ドットベ	日本語
9	38	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	28	202a406cf	#####	3659759	AZ.12109.	ドットベ	英語
0	39	41618101	1E+13	30	ニセコグラ	レンタル	1E+11	NGHd4202	2024/4/1 0:20	2024/4/1 0:20	29	80f59ce95	#####	3659771	AZ.12109.	ドットベ	英語

取得データサンプル

利用者（登録）ユーザーの属性情報

居住地	回答しない (Skip)	女性（Female ）	男性（Male）	総計
オーストラリア（Australia）		2	1	3
カナダ（Canada）			1	1
シンガポール（Singapore）		1	3	4
その他の国・地域（Other countries/regions）			6	6
その他北海道内（Other Hokkaido）			3	3
フランス（France）			1	1
愛知県（Aichi）			1	1
韓国（Korea）			1	1
倶知安町・ニセコ町（Kutchan Town/Niseko Town）		1	1	2
香港（Hong Kong）	1	3	2	6
神奈川県（Kanagawa）			1	1
台湾（Taiwan）		4	3	7
中国（China）			1	1
東京都（Tokyo）			4	4
栃木県（Tochigi）			1	1
兵庫県（Hyogo）		1		1
米国（USA）		2	5	7
総計	1	14	35	50

取得データサンプル

購入場所の購入時期のデータ等
実際のデータは日時で更新して蓄積。

個数 / order			月			
vendor_name	vendor_type	pi_name	2月	3月	4月	総計
Hirafu-Hanazono Web Shop			1	6		7
	LIFT_TICKETS		1	6		7
		AYA エレベーター前カウンター			1	1
		ドットベース ドットベース インフォ前 (2)			1	1
		ドットベース ドットベース1F (スキースクール)	1	4		5
ニセコグランヒラフ_スキースクール店				1		1
	スクール			1		1
		アネックス アネックスレンタル (5)		1		1
ニセコグランヒラフ_レンタル店				6	1	7
	レンタル			6	1	7
		アネックス アネックスレンタル (5)		1	1	2
		ドットベース ドットベース インフォ前 (1)		1		1
		ドットベース ドットベース1F (スキースクール)		3		3
		トレビュート & ポッド ロビー		1		1
総計			1	13	1	15

次期推進・検討に向けて

- 実証実験から、拡充に向けた課題抽出と改善策の企画立案を行う。
- 効果的な導線の検証（NFCからの顧客動線をどこにどの程度設置すべきか）
⇒町内以外の交通動線において、本NFCの設置や予約メールなどを活用したQRの拡散は必要か否か、誰もが動線として認知し、利用して貰えるPRと動線/UIの構築
- 動線拡充先の抽出、連携の在り方の検討・深化（各事業者との協議要）
 - ROOMBOSS社からSkidata社保有のスキー場利用実態データ
 - 各ホテルの宿泊者の利用状況
 - スキー場外への拡充

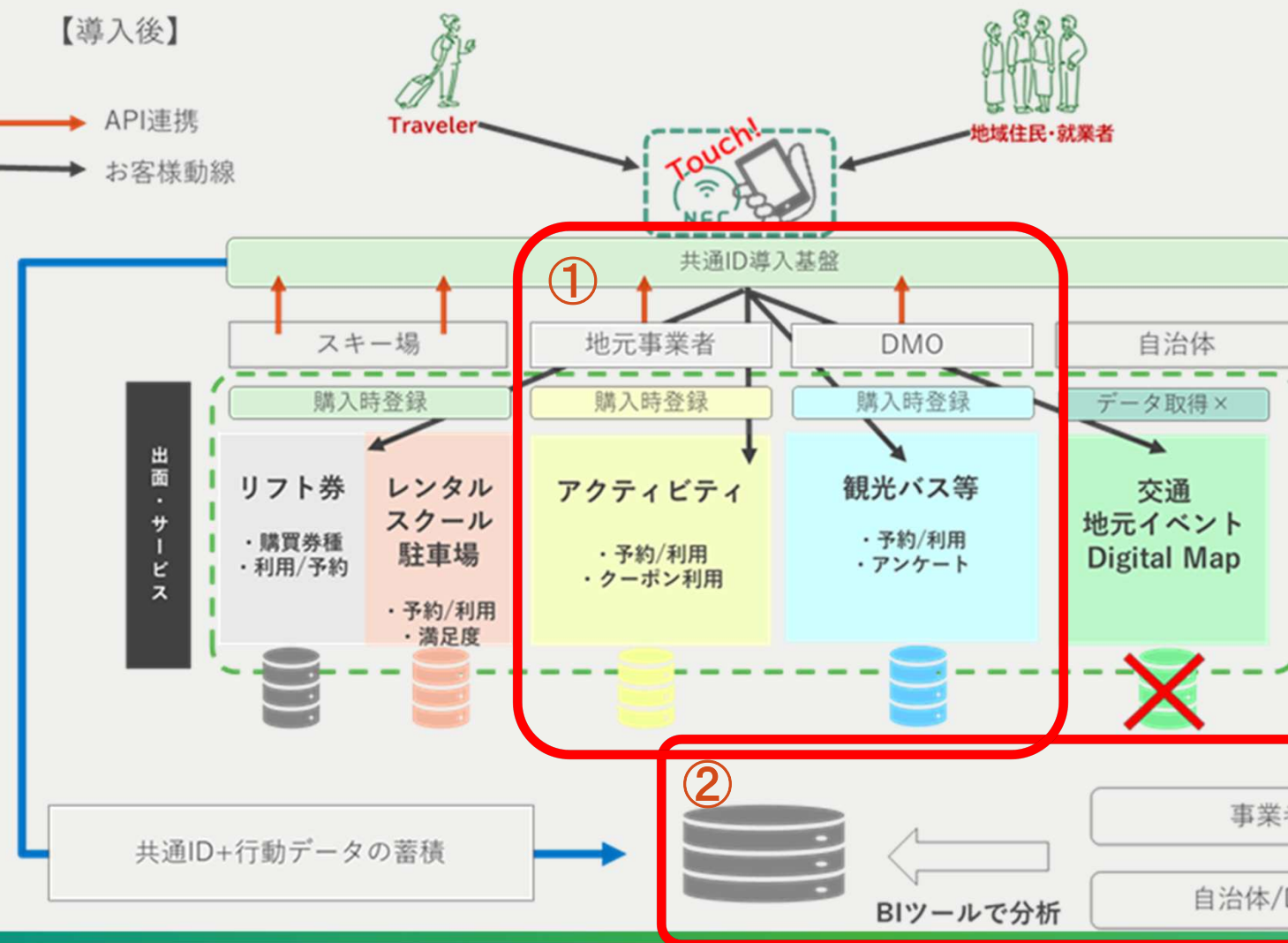
⇒エリア全体としての顧客行動情報の把握

次年度の展開

【導入後】

→ API連携

→ お客様動線



① 他アクティビティを保有する事業者への声掛けや、導入サポートのご協力お願い致します。

② 取得データの活用方法、運用方法についてヒアリングの上仕様を協議、仕組み構築

③ 発信についてご連絡

参考資料

23年度実装内容（設置場所）

グラン・ヒラフ（場内）及び倶知安町内、札幌市内複数箇所へ設置しこれらの予約経路からのデータ取得が実現。

レンタル予約プレート設置 39箇所

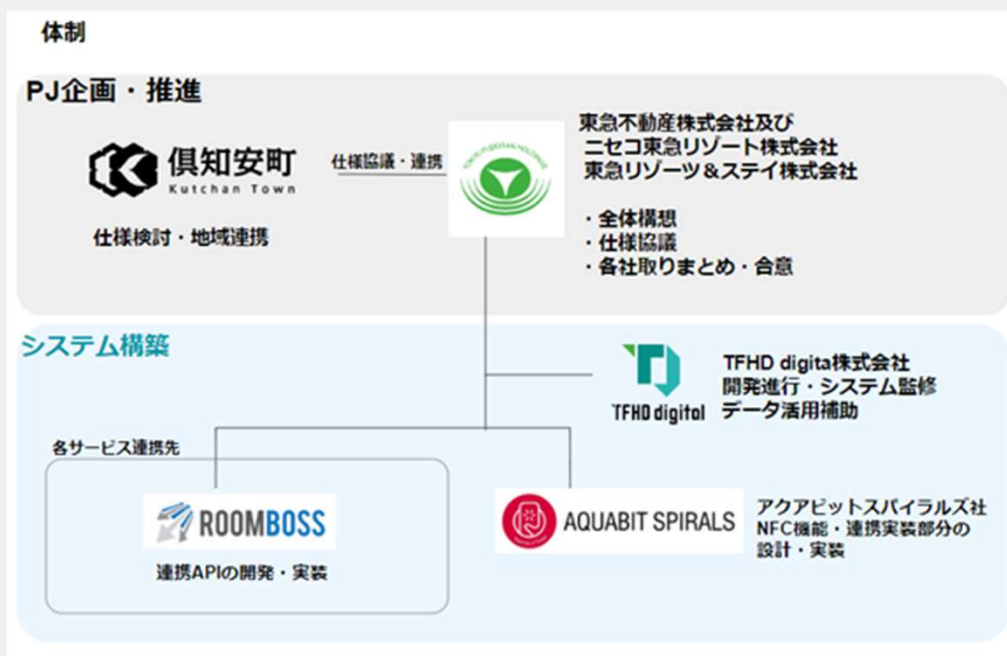
場外	札幌エクセルホテル東急	ロビー
場外	札幌東急REIホテル	ロビー
場外	SAPPORO STREAM HOTEL	ロビー
場外	札幌東急ステイ大通店	ロビー
場外	札幌東急ステイ	ロビー
場外	トータルネットワーク（保険屋）	来客用窓口
場外	ホテルユキタ	ロビー
場外	メイドインホッカイドウ	来客用窓口
場外	ニセコノーザンリゾート・アンヌプリ	ロビー
場外	J-TRIP	JR GOGO SAPPORO 6階（共同シェア事務所、cafeスペース）
場外	札幌プレミアムツバキ	受付
場外	湯心亭	ロビー
場外	さっぽろ観光案内所	JR札幌駅内観光案内所＆物産店
場外	ニセコグランドホテル	加森本部へ確認中⇒NGが濃厚
場外	ワンニセコ	ロビー
場外	甘露の森	ロビー
場外	トレビュート＆ボッド	ロビー
場外	層雲峡観光協会	観光協会物販スペース／イベント時
場外	ジャンボツアーズ	来客スペース／イベント時
スキー場内	AYA	フロントカウンター
スキー場内	AYA	エレベーター前カウンター
スキー場内	AYA	バレーコーナー
スキー場内	マウンテンセンター	タンタ・アン
スキー場内	マウンテンセンター	ミルク工房Café
スキー場内	マウンテンセンター	MC売店
スキー場内	ウェルカムセンター	ウェルカムセンター
スキー場内	ドットベース	ドットベース2F（スノーボードスクール）
スキー場内	ドットベース	ドットベース1F（スキースクール）
スキー場内	アネックス	Go Snow受付
スキー場内	アネックス	アネックスレンタル
スキー場内	アネックス	〃
スキー場内	アネックス	〃
スキー場内	アネックス	〃
スキー場内	アネックス	〃
スキー場内	ドットベース	ドットベース インフォ前
スキー場内	ドットベース	〃
スキー場内	ドットベース	ドットベースレンタル
スキー場内	ドットベース	〃
スキー場内	ドットベース	〃

リフト券予約プレート設置 39箇所

場外	札幌エクセルホテル東急	ロビー	2月28日
場外	札幌東急REIホテル	ロビー	2月28日
場外	SAPPORO STREAM HOTEL	ロビー	2月28日
場外	札幌東急ステイ大通店	ロビー	2月28日
場外	札幌東急ステイ	ロビー	2月28日
場外	トータルネットワーク（保険屋）	来客用窓口	2月28日
場外	ホテルユキタ	ロビー	2月28日
場外	メイドインホッカイドウ	来客用窓口	2月28日
場外	ニセコノーザンリゾート・アンヌプリ	ロビー	2月28日
場外	J-TRIP	JR GOGO SAPPORO 6階（共同シェア事務所、cafeスペース）	2月28日
場外	札幌プレミアムツバキ	受付	2月28日
場外	湯心亭	ロビー	2月28日
場外	さっぽろ観光案内所	JR札幌駅内観光案内所＆物産店	2月28日
場外	ニセコグランドホテル	加森本部へ確認中⇒NGが濃厚	2月28日
場外	ワンニセコ	ロビー	2月28日
場外	甘露の森	ロビー	2月28日
場外	トレビュート＆ボッド	ロビー	2月28日
場外	層雲峡観光協会	観光協会物販スペース／イベント時	2月28日
場外	ジャンボツアーズ	来客スペース／イベント時	2月28日
スキー場内	AYA	フロントカウンター	2月28日
スキー場内	AYA	エレベーター前カウンター	2月28日
スキー場内	AYA	バレーコーナー	2月28日
スキー場内	マウンテンセンター	タンタ・アン	2月28日
スキー場内	マウンテンセンター	ミルク工房Café	2月28日
スキー場内	マウンテンセンター	MC売店	2月28日
スキー場内	ウェルカムセンター	ウェルカムセンター	2月28日
スキー場内	ドットベース	ドットベース2F（スノーボードスクール）	2月28日
スキー場内	ドットベース	ドットベース1F（スキースクール）	2月28日
スキー場内	アネックス	Go Snow受付	2月28日
スキー場内	アネックス	アネックスレンタル	2月28日
スキー場内	アネックス	〃	2月28日
スキー場内	アネックス	〃	2月28日
スキー場内	アネックス	〃	2月28日
スキー場内	アネックス	〃	2月28日
スキー場内	ドットベース	ドットベース インフォ前	2月28日
スキー場内	ドットベース	〃	2月28日
スキー場内	ドットベース	ドットベースレンタル	2月28日
スキー場内	ドットベース	〃	2月28日
スキー場内	ドットベース	〃	2月28日

実施体制

補助事業期間中



補助事業期間終了後



参考資料

各主体の役割

	名 称	役割及び責任
1	倶知安町	町としてのデータ活用方針検討とそれに基づいた仕様協議 関係者調整
2	東急不動産株式会社及び ニセコ東急リゾート株式会社 東急リゾート&ステイ株式会社	・仕様協議 ・各社取りまとめ・合意 ・全体構想
3	TFHD digital株式会社	開発進行、システム監修、データ活用補助
4	株式会社アクアビットスパイラルズ	NFC機能・連携実装部分の設計・実装（日本各地の公共交通機関や企業にNFCタグを用いたサービスの導入実績複数）
5	連携先事業者（ROOMBOSS等）	連携APIの開発・実装等