

各 位

会 社 名 株式会社アルファクス・フード・システム
代 表 者 名 代表取締役社長 田 村 隆 盛
(コード番号：3814 東証 J A S D A Q)
電 話 番 号 0 3 - 5 6 4 9 - 2 1 0 0
U R L <http://www.afs.co.jp/>

「顧客管理システム iMSS-α(イムズ-アルファ)」新発売のお知らせ

株式会社アルファクス・フード・システム(本社：山口県山陽小野田市、代表取締役社長 田村 隆盛)は、顧客管理システムのリーディングカンパニー的存在であった株式会社ユニティ マーケティングソリューション(本社：千葉県銚子市 代表取締役社長 石上 榮一 以下「ユニティ社」という)よりCRM事業を無償にて譲り受けたことにより、同社が取り扱っていたサービスである「iMSS(イムズ)」のサービスサポートを引き継ぐと共に、外食業界向けにアレンジした顧客管理システム「iMSS-α(イムズ-アルファ)」の開発モジュールの提供を10月下旬より開始いたします。

1. 背景

CRM顧客管理は、お客様の来店情報を詳細に分析する事により、お客様を「常連」、「常連予備軍」、「新規客」、「他社客」、「問題発生客」等にカテゴリ化し、それぞれのカテゴリに対して個別の販促アプローチを実施し、優良顧客を増やすためのシステムとして活用されています。なかでもユニティ社の提供するCRM顧客管理システム「iMSS(イムズ)」は、株式会社益正グループ・株式会社サンフジフーズ・ハウステンボス株式会社・ヒルトン大阪・株式会社ビックボーイジャパン・株式会社なだ万・株式会社JALホテルズ(ホテルJALシティ)・ホテル日航成田・ホテル東京ガーデンパレス・株式会社キデイランド・大阪東急ホテル・ユニゾホテル・ホテルモントレ・養老の瀧株式会社・銀座久兵衛など(ユニティ社HPより抜粋)数多くのユーザーに導入実績のある、非常に完成度の高い顧客管理システムでした。

この程、ユニティ社CRM事業の承継に伴い、当社のCRM顧客管理と決済データの融合活用推進及び、外食業界向けに、よりマッチしたCRM顧客管理活用(今までのCRM顧客管理より飲食店にもっとフィットしたシステムへと進化させる)という点で一致し、CRM事業を無償で譲受することになりました。

2. 飲食店によりマッチしたCRM顧客管理「iMSS-α(イムズ-アルファ)」

ポイントカードやスタンプカード、スマホを活用したCRM顧客管理システムは数多く存在しますが、下記のように、飲食店で活用するには様々な課題がありました。

- ① お客様がお帰りになった事後のアプローチが中心
- ② お客様がカードを提示する会計時にお客様情報や状況が判明するため、優良客を増やすマネジメントを行うチャンスが限られてしまう
- ③ もともと小売りなど、お客様が特定された状態で効力を発揮するCRM顧客管理は、飲食店では会計をする方だけの情報しか分からないため、優良客を増やすためのマネジメントに直結しない場合がある。例えば、お客様が4人で来店された場合、会計する方だけの顧客情報の取得は可能だが、他の3名の顧客情報は取得するチャンスが無い(もしかしたら3名の中にそのお店を頻繁に利用するヘビーユーザーがいるかもしれない)
- ④ CRM顧客管理システムと会計システムでデータ連携が出来ておらず、お客様が召し上がったメニューデータとの連携が無いため、好み、嗜好など、メニューを絡めた販促活動に活用できない

当社は、そのCRM顧客管理に対して、お客様の注文データの活用や、お客様が席についた時にお客様全員の情報を把握し、店内で優良顧客化させるプロモーションがより可能になる仕組みを盛り込んだ、システムモ

ジュールを開発、お客様の現在の顧客管理を活かしながらシステムコーディネートが行えるカスタマイズシステムを構築いたしました。

製品名	CRM顧客管理「iMSS（イムズ）」（小売業等に最適）
販売価格	オープン価格
発売時期	10月上旬

製品名	飲食店用CRM顧客管理「iMSS- α （イムズ-アルファ）」モジュール
販売価格	オープン価格
発売時期	10月下旬

※このリリースに記載の内容は、発表当時の情報です。予告なく変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。記載されている商品名、会社名は、各社の商標または登録商標です。

以上