



お役立ちコーナー
Beneficial

インターネットを通じてお客さまとコミュニケーション HeartBridge (ハートブリッジ)



お客さまが直接参加できるコミュニティサイトとして、従来のお客さまに向けたさまざまなジャンルのサイトを統合し、相互コミュニケーションを可能にした「HeartBridge(ハートブリッジ)」をご紹介します。

トップページ説明

コミュニティごとにくらしのヒントが満載です！

- レ시피 / IHレシピや食の豆知識などを紹介。
- グルメ / 地域のクチコミによるグルメ情報を紹介。
- キッチン / プロおすすめのキッチン雑貨や、最新のキッチン事情などを紹介。
- エコライフ / 残りものを上手に使ったエコレシピ、キッチンやくらしのエコ情報を紹介。
- くらし / くらしの知恵や裏技など、くらしに役立つヒントを紹介。

旬のワードやアクセスランキングも人気です。

お客さまの
声

「HeartBridge」は、ランチのお店を検索していて偶然みつきました。デザインもすっきりしていて、使い勝手も良いと使います。レシピやお店の情報など、これから楽しみです。

ポケッチュ！グルメのサイトしか見ていませんでしたが、レシピやキッチンなどのカテゴリーもあるのを知り、こちらも利用しています。

開発の背景

HeartBridgeは、2008年5月にオープンした生活情報サイトです。「お客さまとのコミュニケーションの強化」「お客さまニーズの把握」を目的として2年ほど前に開発がスタートし、お客さまとの出会い・交流の場を広げるプロジェクトを進めてきました。これを実現させる方法のひとつとして、インターネット上に「プラットフォーム」を構築することとなったのです。そこで当社が運営していたサイトに注目し、それぞれ異なる部署が担当していたレシピサイト「マンマ見～や」、グルメ情報サイト「ポケッチュ！グルメ」、暮らし情報サイト「キッチンプラス」や「linkchuden(リンクちゅうでん)」などを統合することになりました。

統合にあたって、情報システム、営業、広報などサイトを運営していた関係部門を横断し、サイトをどうまとめていくかを議論していきました。ターゲットを30～50代の女性に絞ってコンテンツを選定し、さらにお客さまが直接参加・交流できる機能や繰り返し訪れてくれる仕組みとして、ブログ¹や

CMS²の導入など新たなしなかけを取り入れながらサイトを構築していきました。

また、地域で活躍されている料理研究家や建築士、インテリアコーディネーターなどの専門家の方々の知見をいかした情報を提供できる仕組みを作り、お客さま、地域、当社の相互コミュニケーションをさらに強化していくことを考えました。

1 ブログ：Weblog(ウェブログ)

日記や個人的な主張などを簡便な方法で作成し、公開できるWebサイトの総称。多くのブログには読者が記事にコメントを投稿して掲載できる掲示板のような機能が用意されているなど、興味や話題ごとに記事投稿者と読者のコミュニティが形成されている。

2 CMS(Contents Management System)：

Webコンテンツを構成するテキストや画像、レイアウト情報などを一元的に保存・管理し、サイトを構築したり編集したりするソフトウェアのこと。

特長

自由にコンテンツを投稿でき、お客さまが気軽に参加できる

記事の投稿方法が簡単なので、お客さまが投稿しやすい環境となりました。

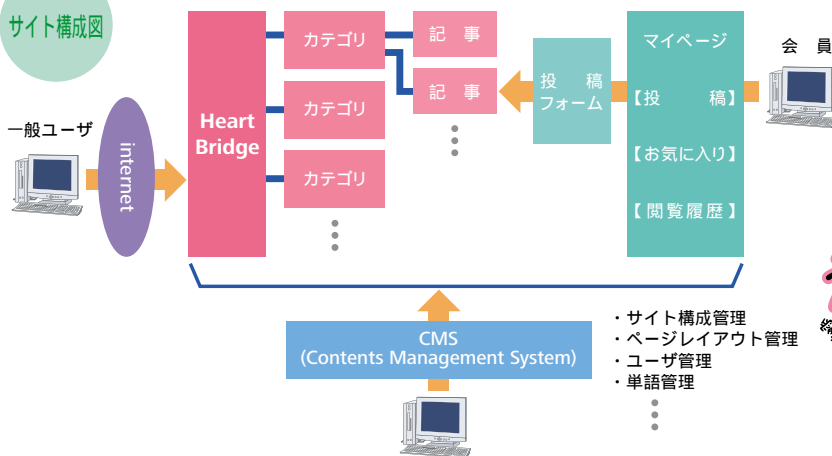
ユーザー同士、ユーザーと当社間の交流が楽しめる

投稿記事にコメントを書くことができ、感想や情報交換が可能です。

コンテンツを効率的に管理できる

CMSの導入によって、ページのレイアウトなどコンテンツの更新が容易にできます。

サイト構成図

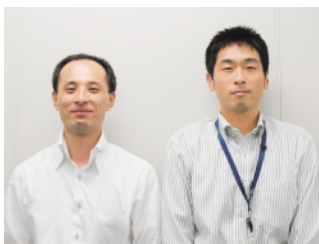


インターネットサイト「HeartBridge」を通じて、さまざまなジャンルの情報をユーザーさんが閲覧できるとともに、会員さまにはマイページを持ったり、投稿フォームよりおすすめの情報をサイト上にアップしていただくことができます。

「二人のかけ橋♥」



開発者の声



情報システム部
システム企画グループ
中村 聡さん(右)

営業部
計画グループ
川島 忍さん(左)

この開発は、お客さまが直接参加できる仕組みを実現させることがポイントでした。そのためサービス仕様の決定が一番頭を悩ませたところで、「いかにお客さまに集まってもらえるようにするか」、「どのようにしたら気軽に発言してもらえる場になるのか」を第一に考え、仕様を探っていきました。

お客さまに集まってもらう仕組みとして、サイトのどこから入っても分かりやすいレイアウトにしていること、またお客さまが投稿したいと思った時にすぐに実行できるように、投稿フォームの書き方、クリックボタンの位置や表現方法など細かい部分まで気を配っています。これはサイトがオープンした現在もユーザーさんの意見を反映させながら改良しているところです。

サイト内で検索されているキーワード、人気のコンテンツや投稿者のランキングなどからお客さまの動向、ニーズも把握できるようになったこと、そしてコンテンツの更新が柔軟にできるようになったことで、ニーズに合わせた情報をタイムリーに発信することが可能となり、双方向のコミュニケーションが強化できたと思います。現在インターネットに加えて生活情報誌「HeartBridge」をリンクさせて展開していますが、今秋には実際に体感することのできるe-生活情報センター「デザインの間」もオープンする予定です。今後はこの3つの接点をうまく活用してお客さまとの相互コミュニケーションを高めていきたいと思っています。