

ショッピングモールとポイントモールのリニューアルで 大幅な運用効率の向上と、約2倍の売り上げを実現

JR東日本のポータルサイト「えきねっと」を運営するジェイアール東日本ネットステーションは、同ポータル内の「えきねっとShopping」と「えきねっとポイントモール」のリニューアルを実施し、売り上げを順調に伸ばしている。リニューアル後の運用負荷は大幅に軽減され業務効率が向上。以前と比べ、約半分の運用人員で2倍もの売り上げを獲得することに成功している。



えきねっとShopping
<http://www.eki-net.biz/ekinett/>

ジェイアール東日本ネットステーション株式会社は、JR東日本が提供する各種インターネットサービスの玄関(ポータルサイト)である「えきねっと」をはじめ、電子商取引の最先端技術を駆使した独自性の高いラインアップを誇るオンラインショッピングモール「えきねっとShopping」、携帯するサイトでのネットショッピングなどによりポイントがたまるポイントサービス「えきねっとポイントモール」を運営。また、お客さまからのお問い合わせ窓口として設置したカスタマーセンターの運営やウェブサイトの、携帯電話向けサイトの企画・制作・運営・管理も行う。「えきねっと」の会員数は300万人を超え多くの顧客からの支持を受けている。



EC事業部
リーダー
安田 誠 様



EC事業部
竹市 幸他 様

えきねっと

優れた柔軟性を有すCommerce21で えきねっとShoppingをリニューアル

「えきねっとShopping」がJR東日本グループ初のショッピングモールとしてスタートしたのは2000年4月。JR東日本グループならば安心という、お客様の信頼に応えるために、厳選した商品だけを提供してきた。2001年4月には、「えきねっとTravel」も開業し、旅の総合サイトにふさわしい特色あるショッピングモールとして着実に利用者を増やしてきた。

システムを全面刷新するリニューアルは、同サイトの開設から6年半後の2006年10月に実施された。その背景をEC事業部リーダーの安田誠氏は、「ショッピングサイトを運営していく上で大切なのが、時代の変化やお客様のニーズの動向に素早く対応していくことです。しかし、以前のシステムは大規模で、ショッピングサイトとしてはかなり特殊な作りだったため、ちょっとした改修にもコストがかかって小回りがききませんでした」と語っている。

そこで同社が目指したのは、変化への対応や細かな改修を柔軟かつ廉価に実現できるショッピングモールの実現だった。また、同じ頃にスタートしたモバイルSuica決済への対応も求められた。

システムの選定に際しては、「当初からパッケージをベースにカスタマイズすることを考えていました」と安田氏。

他の製品と比較した結果、ジェイアール東日本ネットステーションが採用したのはエルテックスが提案した「Commerce21」だった。採用の決め手となったのは、モール機能に対応しており、カスタマイズ性が高く、細かいところまで柔軟に対応が可能なこと。既に多くの著名ECサイトで導入されているという実績も高く評価された。

「えきねっとShopping」のリニューアルに着手したのは2006年の4月で、工期は約6ヶ月。新サイトの評判は上々で、リニューアル前と比べ店舗数は約3倍に、売り上げは約2倍に伸びており、「狙い通りの効果を、限られた予算の中で実現することができました」と安田氏は語る。

今後の課題としては、モバイル版でもPC版と同等の機能を提供できる本格的なモバイルECサイトへブラッシュアップしていくことを挙げている。

えきねっとポイントモールの全面刷新は エルテックスとの共同開発で

エルテックスは、「えきねっと」が会員サービスとして提供している「えきねっとポイントモール」のリニューアルも手がけている。

提携サイトの利用で「えきねっとポイント」が貯まる「えきねっとポイントモール」が誕生したのは2005年10月のこと。しかし、「えきねっと」にふさわしいサービスといえるのか?採算はとれるのか?という不安のもと、システム開発は内部スタッフだけで、手探りで進めていくことになった。

サービス開始後は、Suicaに交換できるポイントサイトの利便性が支持され、「えきねっとポイントモール」は順調に取り扱いを伸ばしていったため、本格的な投資を行ってリニューアルすることが決定した。開発に際しては初の試みとして、今後のメンテナンスであっても軽微なものは社内で行えるようにと、ジェイアール東日本ネットステーションとエルテックスが共同で開発を行うことになった。

2008年4月から約半年にわたり開発を担当したEC事業部の竹市幸他氏は、「ショッピングモールと違いスクラッチで一から開発していかなければなりませんでした。限られた予算と期間の中で、仕様書も無く、旧システムのすべての機能を実現し、さらに新しい機能を付加するというオーダーだったので、気が重かったのを覚えています」という。しかし、エルテックスへ出向いて作業を進めるうちに、「スタッフのもの作りに対する真摯な姿勢やモチベーションの高さ、高い技術力に触れ、エルテックスに行くのが次第に楽しくなってきました」と竹市氏。

安田氏も、「仕様の認識違いがあって出来上がりに問題が出た時にも、エルテックスは、どちらの認識が正しかったのかということではなく、どちらの方がお客様にとってより良いサービスを提供できるかという視点で考えてくれたのが印象的でした」と語っている。

両サイトともにリニューアル後の売り上げは順調に拡大。運用面の負荷も軽減され、業務効率が向上。リニューアル前と比べ、半分の運用人員で、およそ2倍の売り上げを得ることに成功している。

お問い合わせ

株式会社エルテックス

〒240-0005 横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地 横浜ビジネスパーク イースタワー 14階
TEL:045-332-6655

<http://www.eltex.co.jp/index.html>