

2024年4月5日

KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM

**ROOT**

## スポーツイベント来場者の本音の声分析・インサイト発掘を通じて 京王沿線の魅力・価値向上に繋げる実証実験を実施します！

京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）と、株式会社ヒトカラメディア（本社：東京都世田谷区、代表取締役：高井 淳一郎、以下「ヒトカラメディア」）は、2023年10月より開始した、外部パートナーとの共創により地域の課題解決や価値創出を目指す、エリアを起点とした事業共創プログラム KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOT（ルート）」（以下「本プログラム」）の採択企業である株式会社はこぶん（本社：東京都中央区、代表取締役：森木田 剛、以下「はこぶん」）と共同で、4月6日（土）よりスマートフォンを用いて手軽に匿名で手紙のやり取りができるデジタルレターのコミュニケーションツール「ホンネ POST」を活用した実証実験を開始します。

はこぶんが提供する「ホンネ POST」は、「顧客の小さな声を、ビジネスの大きな力に」をコンセプトにした、定量的な測定が難しく埋もれている顧客の“生の声”を収集し顧客心理を“見える化”する、デジタルレターVOC<sup>※</sup>コミュニケーションツールです。

まず初めに、4月6日（土）から開催される「京王 Presents Wリーグプレーオフ2023—2024」の期間中に、ファイナル・セミファイナルの会場である武蔵野の森総合スポーツプラザ（最寄駅：京王線飛田給駅）にて、ホンネ POST を用いて来場者の生の声を収集します。これにより、運営側の視点だけでは気付けない細やかな顧客ニーズやインサイトの発掘を通じて、来場動機やスポーツイベントにおける数値化しにくい来場者の定性的な価値の見える化（情緒的価値の効果測定）を進めます。プロスポーツイベント内で「ホンネ POST」を活用する事例は全国初であり、今回の取り組みを通じて、沿線におけるスポーツ関連顧客の理解を深め、今後のイベントの企画・運営や新たな施策の検討に活用します。

本実証実験を通して、「ホンネ POST」を活用した VOC の収集と顧客のインサイトの可視化を進め、店舗や施設、イベントなどでの「顧客の声」を活かした施策を検討、実施することにより、京王沿線の魅力・価値向上を目指してまいります。

詳細は下記のとおりです。

※VOCは「Voice Of Customer」の略で、アンケートやコールセンターへの問い合わせなど直接企業に届いた意見をはじめとした「お客様の声」を意味します。



《投稿画面のイメージ》

## 1. ホンネPOSTを用いた実証実験について

### (1) ホンネPOSTの概要

店舗／施設やイベントでの顧客の生の声＝インサイトの収集が手軽にできる顧客コミュニケーションツール。アンケートに出てこない「ちょっとした声」が届き顧客心理の可視化・感情分析、匿名のまま返事が出せるアフターコミュニケーションを通じた離脱改善／エンゲージメント向上、「顧客の声」を活用した新規顧客獲得などのVOC施策をワンストップで手軽に実現することができます。

### (2) 実証実験日時

4月6日（土）～8日（月） 各日開場時間から

4月13日（土）～15日（月） 各日開場時間から

※2戦先勝方式のため、4月8日（月）、4月15日（月）は試合が開催されず、実証実験を実施しない場合があります。

### (3) 実証実験会場

京王 Presents Wリーグプレーオフ2023ー2024

ファイナル・セミファイナル開催会場

武蔵野の森総合スポーツプラザ内京王電鉄ブースなど（最寄り駅：飛田給駅）

### (4) 実証実験内容

お客さまには、会場入口や京王電鉄ブースにて配布するフライヤーの二次元バーコードから「ホンネPOST」の投稿画面にアクセスしていただき、大会の感想や印象に残った場面、チームや選手への応援コメント、会場内での気づきなどを投稿していただきます。投稿内容を元に「満足度などの定性指標の効果測定」「来場者の新たなニーズの発掘」を実施します。

※投稿にはLINEアプリをダウンロードし、ホンネPOSTのアカウントを友達追加していただく必要がございます。

※投稿された内容は匿名で届けられ、運営側では、個人情報の特定ができない状態で投稿内容のみ表示されます。

※投稿内容に応じて、運営側よりご返信やお便り、追加のご質問をさせていただく場合がございます。

## 2. 本実証実験に関するお問い合わせ

Mail: [open-innovation@keio.co.jp](mailto:open-innovation@keio.co.jp)

以上

### 【参考1】KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOT（ルート）」について

京王電鉄の資産や関連する人・企業・場所などを活かしながら、地元商店街や町会をはじめとした地域の事業者・団体とも連携して、スタートアップ企業等の外部パートナーとともに新たな事業やサービスを創出し、地域の価値を向上させることで沿線の価値向上につなげる、エリアを起点としたオープンイノベーションプログラムです。第一弾は下北沢を舞台に実施し、2023年12月の最終審査会にて5件の提案を採択しました。順次実証実験を開始し、事業化を目指しています。公式サイト：<https://keio-innovation-shimokita.com/>



◀KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOT（ルート）」のロゴ▶

## 【参考2】京王電鉄によるオープンイノベーションの取り組み

京王電鉄では2022年度から、スタートアップ企業をはじめとした外部パートナーとの共創によるオープンイノベーションプログラムを実施しています。

また、成長領域の探索を目的とし、これまで複数のVCファンドへの出資を実施しています。

公式サイト：<https://www.keio.co.jp/company/environment/keio-open-innovation/index.html>



### 《京王オープンイノベーションプログラムメインビジュアル》

## 【参考3】株式会社ヒトカラメディアについて

(1) 会社名 株式会社ヒトカラメディア

(2) 代表者 高井 淳一郎

(3) 所在地 東京都 世田谷区 北沢 2-5-2 下北沢ビッグベンビルB 1 F

(4) U R L <http://hitokara.co.jp>

(5) 設立 2013年5月

(6) 事業内容 オフィス移転サポート、空間プランニング、ビルオーナー支援、  
レンタルオフィス・レンタルスペース運営、まちづくり事業

## 【参考4】株式会社はこぶんについて

(1) 会社名 株式会社はこぶん



(2) 代表者 森木田 剛

(3) 所在地 東京都中央区日本橋富沢町9-4 THE E.A.S.T. 日本橋富沢町

(4) U R L <https://honne-post.com/>

(5) 設立 2022年4月

(6) 事業内容 デジタルレターのお客様コミュニケーションツール「ホンネ POST」の提供  
VOC コンサルティングサービス

## 【参考5】「京王 Presents Wリーグプレーオフ2023—2024」について

京王電鉄が冠協賛し、一般社団法人バスケットボール女子日本リーグ(所在地:東京都文京区、会長:原田 裕花)が主催する日本の女子バスケットボールの国内最高峰リーグのプレーオフです。2023年10月から2024年3月のレギュラーシーズンにおける上位8チームによるトーナメント戦で、今季のWリーグ年間チャンピオンチームを決定するものです。

京王電鉄では、Wリーグと京王沿線の魅力を相互に発信するとともに、沿線におけるバスケットボール文化の醸成およびスポーツを通じた沿線の活性化を目指しております。

※2024年3月4日付発表プレスリリース参照

[https://www.keio.co.jp/news/update/news\\_release/news\\_release2023/nr20240304\\_wleague.pdf](https://www.keio.co.jp/news/update/news_release/news_release2023/nr20240304_wleague.pdf)