

KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM

## キラリナ京王吉祥寺で「ホンネ POST」を用いて お客さまとスタッフの生の声を収集す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」）は、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、キラリナ京王吉祥寺で、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」を用いて、お客さまの生の声を収集する実証実験を実施します。

本取り組みは、京王電鉄とヒトカラメディア（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」）が運営する、エリアを起点とした事業共創プログラム、KEIO AREA OPEN INNOVATION PROGRAM「ROOOT（ルート）」の実証実験として実施するものです。

はこぶんが提供する「ホンネ POST」は、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\*コミュニケーションツールです。

今回は、4月23日（火）に開業10周年を迎えたキラリナ京王吉祥寺にて、5月10日（金）より「ホンネ POST」を用いてお客さまの生の声を収集・分析し、顧客満足度の効果測定を行います。アンケート調査には出てこない「ちょっとした声」から、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、来館動機や販売促進施策の効果検証に活用するなど、数値化しにくい利用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。商業施設における「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、他の商業施設への展開も見据えた各種検証を行います。なお、3月25日（月）からは先行して、キラリナ京王吉祥寺で働くスタッフ向けにも「ホンネ POST」を活用し、スタッフの生の声を収集・分析する実証実験を開始しています。運営改善やコミュニケーションを充実させることで、スタッフのエンゲージメント向上に繋がります。

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、商業施設における利用者および商業施設で働くスタッフの両側面から収集した声を活かし、京王グループの商業施設ならびに京王沿線の魅力・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。



《お客さま向けのフライヤー》



《スタッフ向けのフライヤー》

## 1. キラリナ京王吉祥寺でのホンネ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

お客さま向け：5月10日（金）～6月30日（日）（予定）

スタッフ向け：3月25日（月）～6月30日（日）（予定）

### (3) 実証実験場所

キラリナ京王吉祥寺（京王井の頭線吉祥寺駅直結）

### (4) 実証実験内容

お客さまには、キラリナ京王吉祥寺の施設内各所に掲出するもしくは店頭で配布するフライヤー・ポスタ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、キラリナ京王吉祥寺について感じていることや気付いたこと、ご要望などを投稿していただきます。投稿内容を元に「定性指標の効果測定」「これまで取り切れなかったキラリナ京王吉祥寺におけるニーズの発掘」を実施します。

スタッフ（店長からアルバイトスタッフまで）には、バックオフィスに掲出しているフライヤー等の二次元バーコードからアクセスしていただき、スタッフ向け研修やスタッフ向けイベント等の施策の運営やバックオフィスの設備等に対する意見などを投稿していただきます。働く場所としてのキラリナ京王吉祥寺に対する生の声を収集・分析し、運営改善やコミュニケーションを充実させることでスタッフのエンゲージメント向上に繋がります。

※投稿にはLINEアプリをダウンロードし、ホンネPOSTのアカウントを友だち追加していただく必要があります。

※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。



《投稿画面のイメージ》

## 2. 本実証実験に関するお問い合わせ

Mail: open-innovation@keio.co.jp

### 【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**

#### 《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B1F

(4) URL <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) URL <https://honne-post.com/>

(5) 設立 2022年4月

(6) 事業内容 デジタルレターの商品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】キラリナ京王吉祥寺について

- (1) 所在地： 東京都武蔵野市吉祥寺南町2丁目1番25号
- (2) 開業日： 2014年4月23日（今年で開業10周年）
- (3) 敷地面積： 約3,400㎡
- (4) 床延面積： 約32,000㎡（道路下施設含む）
- (5) 階数： 地下2階～地上9階
- (6) 駐車場： 約110台
- (7) URL： <http://www.kirarinakeiokichijoji.jp/>

※開業10周年イベントについては2024年3月22日付発表プレスリリースを参照ください。  
[https://www.keio.co.jp/news/update/news\\_release/news\\_release2023/nr20240322\\_kirarina10th.pdf](https://www.keio.co.jp/news/update/news_release/news_release2023/nr20240322_kirarina10th.pdf)