

業界初、無印良品がインフォシスの InteractEdge プラットフォームによりオムニチャネルパーソナライゼーションを実現

店舗・オンライン双方向の顧客行動を瞬時に分析、自動機械学習によるパーソナライズレコメンドを実現

2014年9月16日(東京インド・バンガロール)：コンサルティング、テクノロジーソリューションのグローバルリーダーであるインフォシスは、無印良品を企画、開発する株式会社良品計画(東京都豊島区/代表取締役社長 金井政明)に、当社のオムニチャネルパーソナライズエンジン製品である InteractEdge プラットフォームソリューションを導入しオムニチャネルパーソナライゼーションを実現させました。このソリューションにより顧客ひとり一人に対して、機械学習により完全にパーソナライズされた商品のおすすめ情報やキャンペーン・プロモーションを届けます。

これにより、MUJI.net(無印良品ネットストア)、MUJI passport(モバイルアプリ)、MUJI.net MailNEWS(Eメール)、そして実店舗すべての場でのユーザエクスペリエンスを包括的にカバーし、オムニチャネルでのレコメンドーションを実現させました。

無印良品はこのプラットフォームを導入することで、オンラインから店舗へ、これまで以上の顧客送客、そして、ウェブ、モバイルアプリ、Eメールに渡ったチャネルを横断し、顧客特化したサービスを提供するオムニチャネルマーケティングへシフトすることで、履歴分析・購買誘導を可能とし企業収益をさらに成長させます。

ソリューションハイライト

- **オムニチャネル、ビッグデータへの対応** — 店舗、EC サイト、モバイルアプリ、メール、ソーシャルといったチャネルを横断した日々の大量の売上データや行動履歴を収集/分析し、各種サービスを提供。
- **顧客行動履歴の収集** — あらかじめ用意された API 連携用のビーコンタグを、EC サイトやモバイルアプリなどに実装することで、**購買、閲覧、ソーシャルへの投稿などの顧客行動履歴**を収集。
- **機械学習とパーソナライズ** — 収集された顧客ひとり一人の顧客行動履歴は、**複数のアルゴリズム**によって分析、**機械学習**、顧客ひとり一人にあったおすすめ、販促情報などを**パーソナライズ**し提供。
- **拡張性/柔軟性、耐障害性** — 日々増加していく大量の売上データや行動履歴への**拡張性/柔軟性**、販売ピーク時など集中アクセス時に耐える分散/冗長化された**耐障害性**を兼ね備えたシステム。

株式会社良品計画 WEB 事業部長 奥谷孝司 様

MUJI passport の開発に伴いお客様の買い物傾向や、行動データが Offline (リアル店舗) からも獲得できるようになりました。そのようなオムニチャネル時代にネットと店舗から得られるデータを一括で管理し、お客様への Marketing Automation 施策の一環になりうるツールを探していたところ、Infosys 様から優れたアルゴリズムと精度でパーソナライズ化レコメンドーションツールをご提案いただき、採用に至りました。

このレコメンドーションツールの導入により、ネットストアを使わないお客様にも店舗での購入履歴をベースに MUJI passport を経由しておすすめ商品を自動的に表示することができ、まさにレコメンドーションのオムニチャネル化と自動化が実現しました。小売業でも画期的な仕組開発を実現していただきました。Infosys 様に感謝するとともに、この仕組みをさらに進化させて、引き続きオムニチャネル時代の最先端企業としてお客様に最適な情報を提供し、相互理解を深めていきたいと思っております。

インフォシスリミテッド シニア・バイス・プレジデント兼日本代表 V.スリラム

小売業界の革新的イノベーターであり、常に先進的技術を活用する業界リーダーである無印良品社は、当社プラットフォームを活用しレコメンドーションのオムニチャネル化を完成させました。これはオンラインデータのみならず、無印良品社の強みであるオフライン(店舗)データの取り込みという本当の意味でのオムニチャネルの完

成です。当社は今後も無印良品社が販売経路を拡大し、先進的分析技術を活用してパーソナライズされた顧客体験を提供できるように努力してまいります。

株式会社良品計画について

1980年に西友のプライベートブランドとして誕生した無印良品。その無印良品を展開する株式会社良品計画は1989年に設立されました。現在、国内は、直営店269店舗、商品供給店116店舗、海外は24の国・地域に255店舗を展開しています(2014年2月期)。

インフォシスについて

インフォシスはビジネスコンサルティング、テクノロジーソリューション、アウトソーシングソリューションのグローバルリーダーです。30か国以上の国々のお客様が最新のビジネストレンドよりも一歩先を進み、競合他社をしのご活躍ができるように支援を提供します。また、戦略的インサイトと卓越した実行力を融合させた革新的なソリューションを共同創造することで、お客様が移り変わりの激しい世界に対応し、成長できるようにサポートします。2013年度末現在年商8,250億円、従業員数16万5千人。

日本支店は1999年に東京支店を開設し、現在東京都港区六本木1丁目に所在しており、2013年度末現在200名。ITコンサルティングやプロジェクトマネジメントソリューションを提供している。2012年には名古屋事務所開設。

セーフハーバー条項

本リリースに掲載されている報告書の一部は、1995年私募証券訴訟改革法の「セーフハーバー」条項の適用を意図した当社の将来的な成長を予測するものであり、多くのリスクや不確定要素が介在しているため、実績と大きく異なる場合があります。このようなリスクと不確定要素には、収益や外国為替相場の変動、当社の成長管理能力、費用効率に影響する可能性のあるITサービス分野における競争の激化、インドにおける人件費の高騰、高い技能をもつ専門的な人材を確保する当社の能力、固定価格・固定時間による契約における時間や経費の超過、顧客の集中化、出入国制限、業界セグメントの集中化、国際業務を管理する当社の能力、当社の主力分野であるテクノロジーの需要低下、通信ネットワークの崩壊あるいはシステムの故障、企業買収を成功させる当社の能力、当社サービス契約に対する損害賠償責任、戦略投資した企業の業績、政府援助の打ち切り、政治不安および地域紛争、インド国外での増資・企業買収に対する法的制限、当社知的所有権の不正使用、この業界に影響を与える経済情勢などが考えられます。当社の将来的な業績に影響すると思われるその他リスクについては、2012年会計年度(2013年3月31日付)年次報告書(Form 20-F)と2014年第1四半期(2014年4月-6月期)(Form 6-K)を含め、米国証券取引委員会へ提出された当社報告書に詳細に記載されています。これらの報告書は、www.sec.govでご覧いただけます。インフォシスは、米国証券取引委員会や当社株主への報告書など、書面および口頭により将来の展望を適宜発表する場合があります。また、ここに記載された将来の展望は、冒頭に記載された本プレスリリースの日付時点において妥当と思われる想定に基づいていることをご了承ください。当社は、法律により義務付けられている場合を除き、随時発表する将来の展望について更新する義務を負わないものとします。

連絡先

インフォシスリミテッド 日本支店 マーケティングマネージャー 安藤 穰
TEL 03-5545-3251 E-mail jo_ando@infosys.com