

スマートフォンアプリ「POCKET PARCO」にサービス満足度評価機能を追加 来店前～来店時～来店後を通じたコミュニケーションによりテナントショップの接客を支援

株式会社パルコは、スマートフォンアプリ「POCKET PARCO」を本年9月9日にバージョンアップし、ショッピングセンターが提供するアプリとしては珍しい、サービス体験後の「満足度評価機能」を追加しました。本評価機能導入から約3週間が経過した9月末までの期間で、お客様からの評価件数はすでに**20,000件を超え**、併せて多くのご感想やご意見コメントを頂戴しております。

今回のバージョンアップにより「POCKET PARCO」は、お客様のショッピング体験をさらに豊かにするアプリとして、「来店前」～「来店時」、そして「来店後」まで一貫してお客様とショップのコミュニケーションのサポートを通じ、「24時間、いつでも、どこでも」さらに満足度の高いショッピング体験のご提供を目指します。

今回導入した新機能 <サービス満足度評価機能>

従来より、アプリに事前登録いただいたクレジットカードを使ってパルコ館内でお買上頂いた金額に応じて、翌日以降 COIN（ポイント）を付与しておりましたが、この度のバージョンアップよりお買い物 COIN 付与時に、お買上（または飲食・サービスなどを提供した）ショップのサービス満足度を5段階で評価いただくアンケート機能を導入しました。

- ① お買上げ翌日にアプリに表示されるウインドウから、5段階の満足度評価とおお客様の任意でコメントを登録いただけます。
- ② 5段階評価を登録いただくと、新たに100 COIN が付与されます。
(※お買上コイン付与、アンケートともに一部対象外のショップ・サービスがございます)



1. お買い物の翌日にお客様のアプリ起動時にサービス満足度の評価のご協力を呼びかけるウインドウが表示されます。
2. 5段階評価（☆をタップし1～5まで評価を入れます）
2. 評価が完了し、100コインが新たに付与されます。
4. 続けてお客様の任意で今回評価したサービスについてコメントを送ることもできます。
(ご登録頂いた評価やコメントに対してショップからの返信はございません。)

お客様から頂いた評価、コメントとともに、お買上げショップにお客様の評価としてフィードバックされ、貴重なご評価・ご意見として接客の改善に役立てられます。

■「POCKET PARCO（ポケットパルコ）」とは

全国 PARCO のショップスタッフが掲載する商品情報「パルコショップブログ」や PARCO 各店サイトから発信されるイベント、新着情報を随時チェックでき、全国のパルコのショップ検索も可能です。また、お気に入り情報のクリップ、PARCO への来店、商品の購入等により PARCO でのお買いもの優待券がプレゼントされる COIN が貯まります。

また、商品情報の一部は Web 取り置き、注文サービス機能「カエルパルコ」と連動しており、お客様の楽しいショッピング体験を「いつでも、どこでも」便利にサポートします。

主な機能～タイムリーな情報提供、気になる情報のクリップ、ショップ検索、商品取置きや通販注文が可能～

① 全国のパルコ店内約 3 0 0 0 ショップのお取り扱い商品などのおすすめ情報をお届けします。

全国 PARCO 館内約 3,000 ショップのショップスタッフが配信するショップ情報ブログ「パルコショップブログ」と連動し、店内の商品情報をいち早くお届けします。

また、検索機能を使って、気になるショップ情報を検索することができます。

② 全国 PARCO のイベント情報や、新着ニュースをチェック。館内フロアガイド機能も備え、ご来店前の店舗情報を事前に確認できます。

全国 PARCO19 店舗のオフィシャルサイトと連動し、PARCO 館内イベント情報や、新着ニュースのチェックなどができ、事前に店舗情報を確認し、店内でのスムーズなお買い物をサポートします。

③ クリップ機能を使ってお気に入りの記事を、メモ代わりにアプリ上にクリップができます。

アプリ上でチェックしたショップ情報や、商品情報から気になる記事や、お気に入りの記事をアプリ上にクリップできます。よくご利用になるパルコや、アイテムカテゴリー登録、クリップした情報等によりお客様ごとにパーソナライズされた情報が配信されます。

④ サイト上での商品店頭取り置き、注文機能「カエルパルコ」と連動。「パルコショップブログ」から配信される商品の一部がサイト上で取り置き、注文できます。

『カエルパルコ』は全国のパルコのショップブログでショップスタッフがご紹介するお薦め商品を、お手元のスマートフォンやパソコンから注文できるサービスです。（2015年9月末現在の対象ショップは全国で約 100 ショップ）

ご利用に応じて COIN を付与。COIN を貯めてランクアップして PARCO でご利用できる優待券をゲット。

① 記事クリップ機能で保存していただくと、1 記事あたり 1 COIN が付与されます

アプリの情報から気になる記事や、お気に入りのショップをクリップ機能で保存していただくと、1 記事あたり 1 コインが付与されます。

※コインの付与は 1 日 1 0 記事 = 1 0 コインまで

② 全国の PARCO の店頭でアプリ画面から「チェックイン」をすると COIN がもらえます。

PARCO ご来店時にアプリ画面から「チェックイン」をすると COIN が最大 100 コインもらえます。

※コインの数はチェックインごとに異なり、来店時の楽しみに繋がります。

③ 無料 Wi-Fi「atPARCO（アットパルコ）」へのアプリからのアクセスで COIN がもらえます。

アプリから一部の PARCO 店内に設置されている無料 Wi-Fi「atPARCO」へアクセスいただくと COIN が最大 100 コインもらえます。 ※今後設置店舗を拡大していく予定です。

④ アプリに事前登録いただいたクレジットカードを使って、パルコ店内でお買い物をすると COIN がもらえます。

アプリ登録済クレジットカードご利用によるお買上げ 1 円ごとに 1 コインが付与されます。

※一部、コイン付与対象外のショップやサービスがございます。

⑤ この度追加された「サービス満足度評価」でショッピングやサービスの評価をすると 100COIN が付与されます

☆貯まった COIN は、コイン数に応じてランクがアップし、ランクアップごとにパルコ店内でのお買い物に使える「POCKET PARCO ご優待券」等の特典に交換できます。

- ・ブロンズ（5万コイン）、シルバー（10万コイン）、ゴールド（15万コイン）の3ランクがあり、ランクアップごとに PARCO 店内でご利用いただけるご優待券 500 円分をプレゼントいたします。
 - ・所有コインは毎年2月末日まで有効です。
 - ・優待券の引き換えは、パルコ店内の引換カウンターにて行います。
- ※ご優待券は、パルコ店内でのお買上げ3000円（税込）以上で1枚ご利用いただけます。

POCKET PARCOをご利用による「3つのCとS」で、
ご来店前～ご来店中～ご来店後まで、お客様とテナントショップのコミュニケーションをパーソナルにサポートします。



POCKET PARCO のご案内、ダウンロード WEB サイト URL : <http://pocket.parco.jp/>
アプリ動作環境 : iOS7 以上、Android4.0 以上（一部機種では正常に動作しない場合があります）

■パルコの考える独自の先行的ICT 活用について

パルコは店舗の魅力を最大限に発揮するためにさまざまなWeb サービスを提供しています。

現在、PARCO の情報を得るためにオフィシャルサイトなどWeb からの情報をスマートフォンで閲覧する方は約80%です。そのようなお客様の行動変化に対応し、ICT を活用することで、PARCO の新たな消費体験を提供していきます。

2014年5月「カエルパルコ」サービス開始、2014年11月には同サービスと連携し、いつでもどこでもパルコの情報がスマートフォン上で閲覧でき、パルコのご利用状況を楽しみながらチェックできるスマートフォンアプリケーション「POCKET PARCO（ポケットパルコ）」を開始しました。

また、情報を配信する強力なインフルエンサーとしてショップスタッフの方々のWeb を通じた接客力を強化することで、お客様の来店前から来店、お買い上げまでを提案できる「オムニチャネル接客」を実現するためにショップスタッフの育成にも注力しています。



本件に関するお問い合わせ先 株式会社パルコ

【POKET PARCO サービスについて】WEB/マーケティング部 伊藤・林 電話 03-3477-5218

【株式会社パルコについて】広報/IR室 大河内 (oko-sato@parco.jp) 電話 03-3477-5710