

CUSTOMER STORY

メディア・エンタメ × エンタメ



株式会社鹿島アントラーズ・エフ・シー
マーケティングディビジョン コンシューマーグループ
深見 和樹 氏 / 内藤 悠史 氏

yappli 導入後の効果

- ファンと繋がる拠点として機能
- 点在化する情報をアプリに集約
- イベントへの応募率が大幅アップ

全国のファンの
声を聴きながら、
より良いアプリを
一緒に育てていく



Yappliを導入したきっかけ

必要だったのは、伝えたいことを「点」ではなく「線」で届けるプラットフォームだった

前身となる住友金属工業蹴球同好会にまで遡ると、結成されたのは1947年。その後、1991年に鹿島アントラーズと改称し、1993年に始まったJリーグのオリジナルメンバーとなりました。今年はJリーグ30周年の節目となることもあり、応援してくださるファンの皆さまをよりリスペクトし、もっと好きになっていただけるために様々な取り組みをしていきたいと思っています。

アプリを導入しようと思ったのは、ファンとのコミュニケーションの拠点をつくりたかったから。アプリをローンチした2021年には現在と同じく、公式Webサイトや各種SNSを通じて試合や選手などに関する様々な情報発信を

行っていました。特にSNSでの発信はそうですが、どうしてもタイムライン上の他の情報によって流れていってしまうため、伝えたいことを「点」ではなく「線」でお届けできるプラットフォームも必要という議論がありました。また、若年層のファンを増やしたいという中長期の課題もあったため、アプリに白羽の矢が立ちました。コスト的にフルスクラッチは選択肢になく、知り合いを通じてYappliのことを知り、話を聞いてみることに。以前から使っていた「JリーグID」という会員IDサービスをベースとしたCRMの情報とYappliが連携できることに加え、コストパフォーマンスの良さや、運用の簡単さから、そう迷うことなくYappliに決めました。

アプリの活用方法

ファンからの意見を積極的に取り入れて一緒にアプリを育てる

「アントラーズファミリーみんなで育てるアプリ」というコンセプトのもと、主に試合日程やチケット、グッズなどの販売情報や、試合結果のハイライト動画などを発信しています。また、アプリ上でのチケット購入・入場も可能で、試合終了後にはアプリ上でアンケート実施して、皆さまからのご意見やご感想をキャッチアップしています。

アプリの開発初期には、機能をなるべく豊富に盛り込む考えもありましたが、最終的には機能を絞って運用の土台づくりをしつつ、ファンの皆さまの反応を見ながら改良していくことにしました。アプリ導入前から定期的にアンケートを実施していたこともあり、最初から我々の視点だけで機能を固めてしまうのではなく、皆様の声をしっかり聞きながらアプリをアップデートしていくのが正しいと思ったのです。アプリでは現在、試合直後の選手のコメント音声や練習風景を配信していますが、これらはアンケート結果から生まれたもの。このように、マーケットイン的な思考でファンの皆さまの声をスピーディーに



反映できるのは、運用が簡単なYappliだからこそ可能な芸当だと思います。また、例えばSNSで発信する際に、どうしてもそのSNSのフォーマットの中でしか最適化できませんが、Yappliは自由度がとても高いので、年間の試合日程と対戦相手が一目で分かるUIにするなど、ファンのニーズをしっかりと満たすために細かくつくり込めるのも魅力ですね。

導入後の効果

ダウンロードいただいたファンの約60%がアプリを継続的に使っている

試合日にカシマスタジアムにお越しいただいた方を対象にしたプレゼント企画を以前から行っているのですが、アプリ導入後はチェックイン機能を使って簡単に応募できるようにしました。その結果、明らかに応募率が増加しているだけでなく、アプリで応募方法などの情報をしっかりお伝えできているからか、お問い合わせ数も減少し、運営の負担も少なくなっているなど、アプリ導入の確かな効果を感じられています。また、アプリをダウンロードいただいた方々の約60%が毎月利用し続けてくださっていて、この数字の高さには正直驚きました。また、アプリ経由でのチケットやグッズの売上も想像以上の高さで、本当に多くの方が活用してくださっているのだと実感しています。

あとは、かつてはファンの方々向けの会報誌を紙の冊子で配布していたのですが、それが実際のどのくらいの方々のもとに届いて、どのくらい読まれていたのかはわからなかったんです。それを、アプリで読めるようにしたことで「見え



る化」できたことも大きいですね。ゆえに改善すべきポイントも見つかりやすく、PDCAをより素早く回せるようになったと思います。

数字的な部分もそうですし、先ほどお話したようにアプリ経由のアンケートから定性的な意見も得られており、アプリ施策にとどまらず様々な企画などに活かしているため、社内におけるアプリの存在感も高まっており、総じて良いサイクルでアプリを運用できています。



今後の展望

アプリでスタジアム体験を充実させ、全国のファンのための施策も取り組みたい

コロナ禍ではNGだったスタジアムでの声出し応援が復活したなど、スタジアムの活気が段々と戻りつつある中で、試合はもちろんのこと、それ以外のアクティビティでもお楽しみいただきたいと思っており、そこでもっとアプリを活用できないかと考えています。例えばAR機能やフォトフレームなど、まだ使っていない機能を使って「アプリ×スタジアム」ならではのユニークな体験をご提供していきたいですね。

また、ありがたいことに鹿島アントラーズには地元である鹿島以外の地域にも多くのファンがいらっしゃるのですが、普段はなかなかカシマスタジアムまでお越しただけでない方にも何かできないかと思っていました。そこで、ホームであるカシマスタジアム内の企画だけでなく、他のスタジアムや地域と連動した企画も実施し始めており、今後はこういった企画をアプリでもっと強化したいとも思っています。例えば、地域の人気観光スポットなどにアプリでチェックインしたらプレゼント企画に応募できるようにすれば、そのスタジアム



内だけでなく、地域全体の活性化に繋がるかもしれません。先ほどお話したように、自由度が高いYappliを使えば、様々な企画にチャレンジできますし、アップデートも簡単なので、全国各地のファンや地域に喜んでいただけるような体験をご提供できるように、これからも皆さまの声を積極的に反映させて、より良いアプリに育てていきたいと思っています。



アプリダウンロードはこちら



鹿島アントラーズ



株式会社鹿島アントラーズ・エフ・シー

前身となる住友金属工業蹴球同好会は1947年に結成され、後に住友金属工業蹴球団と改称。1975年に当時の茨城県鹿島町へ移転し、1991年に鹿島アントラーズと改称し、1993年に始まったJリーグのオリジナルメンバーに。アントラーズのANTLERは英語で「鹿の枝角」の意味。鹿島神宮の鹿にちなみ、枝角は茨城県の「茨」をイメージ。鹿は親しみのある動物として愛されており、枝角は鋭く強いもので、勇猛果敢に戦い勝利を目指すチームを意味する。



TEL: 03-6866-5730 MAIL: sales@yappli.co.jp URL: <https://yapp.li>
〒106-6241 東京都港区六本木3-2-1 住友不動産六本木グランドタワー41階
〒542-0076 大阪府大阪市中央区難波5-1-60 なんばスカイオ27階
〒810-0041 福岡県福岡市中央区大名1-1-29 WeWork 大名

その他の導入事例は
こちらからご覧ください！
▶ <https://yapp.li/voice.html>

