

社名：  
株式会社ホットスケープ

URL：  
<http://www.hotscape.co.jp/>

事業内容：  
時代の変化に対応するフレキシビリティ。  
さまざまな課題や要望に対処する柔軟さ。そして課題解決のために、徹底的にこだわることをモットーに、イベント企画・制作・運営、コストマネジメント、ホール管理・コンサルタントなど企業と顧客をつなぐ、プロフェッショナル・イベントソリューションカンパニーです。

写真：  
ご担当 吉野 様

## 「徹底的にこだわる」イベントのプロ集団、 ロココの入退場システムによりイベントのDX化を推進！

「施設コンサルティング、イベント企画・運営のプロフェッショナル集団」株式会社ホットスケープ様に採択された「ロココ入退場管理システム」は、ホットスケープ様の考えるイベントDXにどの様に貢献できたか、お伺いしました。

### 課題

- 毎年お客様を招いて行っていた新製品の紹介・商談会では、受付で担当営業全員がお客様を出迎え、担当営業が個々にアテンドしていたが、コロナ禍もあり受付とその周りを密にせず、お客様来訪を確実に対応する方法を探していた
- これまでお客様に招待状を送って紙による受付対応をしていたが、運用のデジタル化による顧客サービス（の質）の変化の必要性について検討していた

### 施策

- クライアントニーズに対してカスタマイズ対応、提案をしてくれたロココの入退場管理システムを導入
- 顧客データの帰属先が発注者側にあるという仕組みもロココを選んだ理由

### 効果

- イベント受付のデジタル化によって「密を作らない」と「対応の質を変えない」を実現できた
- デジタル化によって、来場顧客の情報が即検索確認でき、データとして整理されているためマーケティング情報としての活用・管理が大変便利になった
- デジタル化によってアナログ作業がなくなった
- 顧客データが発注者側に帰属するため、「今後もこのシステム利用することで、費用対効果がどんどん高まっていく」と評価している

## インタビュー

---

**顧客とのコミュニケーションは変えず、接触機会は減らず、インナーイベント実現に向けて**

— イベントのプロフェッショナル集団である御社が、気にかけていた課題はどの様なことでしたでしょうか？

**お客様:**今回このシステムを導入いただいた企業様は、毎年顧客を招いて新製品の紹介・商談会を行っています。今までは、受付で担当営業全員がお客様をお出迎えし、担当営業が個々にアテンドされていました。コロナ禍もあり受付とその周りを密にせず、お客様来訪を確実に対応するためには、どの様な方法がよいか？解決することでした。

— 一番重視された点は、どの様なことでしたでしょうか？

**お客様:**これまでは、お客様に招待状をお送りして紙による受付対応をしていましたが、運用のデジタル化によって顧客サービス(の質)が変化しないか、クライアント企業とも当社で議論・検討を重ねておりました。

— 弊社の入退場管理システムを採択いただいたポイントは、どの様なところでしたでしょうか？

**お客様:**正直、何社か問い合わせをして検討しています。いくつかのクライアントニーズに対してカスタマイズ対応、提案を一番してくれたのはロココさんだったことです。

— クライアント企業さん側のご意見は、いかがでしたでしょうか？

**お客様:**そうですね。クライアントさんから要望された一番ポイントは、クライアントさんの顧客情報なので、マーケティング活動上大変重要なデータであるため、その取扱い方法でした。システムを使うために別の登録をしなければならないとか、その登録情報がシステム会社さん側にあることに懸念を持たれていました。ロココさんのシステムは、申込者データの帰属先が発注者(クライアント)側にある、という規約というか仕組みが良かったのだと思います。

**イベント受付のデジタル化は、もっと推進すべき。エンドユーザーは既に慣れている**

— 私も当日同行いたしました、運用のご担当であられる吉野様からみた感触は、いかがでしたでしょうか？

**お客様:**一番の課題であった「密を作らない」と「対応の質を変えない」は、ご提案いただいた通りだったと思います。急な(運用の)デジタル化には少々心配もありましたが、来場者の約8割がスマホQRで受付をされました。クライアント企業のご担当者様に伺って見たら、「飛行機など様々な場面QRを使っているから、心配する必要はなかったですね。」とのことでした。顧客来場通知システムも、担当営業さんにしっかり通知されていました。

— ありがとうございます。その他、クライアント企業さん側のご意見・ご評価は、いかがでしたでしょうか？

**お客様:**そうですね。クライアント企業さんから一番喜ばれたのは、イベント中から終了後でしょうか？デジタル化によって、来場顧客の情報が即検索確認できるし、データとして整理されているためマーケティング情報としての活用・管理が大変便利になったことです。クライアント企業さんにとって大切なお客様をお迎えるイベントであり、様々なお客様がいらっしゃるだけに、デジタル化は大変勇気があることだったと思いますが、実施してみれば私たちの心配はなく大変喜ばれたと思います。

— ご提案中、導入費用でも色々課題がありましたが、その点はいかがでしたでしょうか？

**お客様:**初期費用は掛けてまでカスタマイズしてよかったと、評価されていますよ。デジタル化によってアナログ作業が無くなったことに加えて、先ほど申し上げた通りロココさんの仕組みは、顧客データが発注者側に帰属するため、「今後もこのシステム利用することで、費用対効果がどんどん高まっていく」と評価されています。

---

**イベントDXは、市場機会の創出と、業務効率化と、機能強化の三位一体でお願いしたい**

— ありがとうございます。

では、イベントDXとでも言いましょうか？

今後も弊社サービスをご活用頂くための課題や  
ご要望について伺えますでしょうか？

**お客様:** 3つあります。まず良かったことは、私たちの  
仕事(の領域)が増えたことです。受付の正確性と  
スピードアップはイベント企画運営では大きいので、  
受付管理までが当社のサービスに加わったことで、  
より大きなイベントも手掛けていきたいと思えます。  
2つ目は、私どもの本業はイベントの企画運営だ  
ということです。クライアント企業さん側にもっと積極的に  
デジタル化を推進いただける様、ご提案したいです。  
特にデータ入力やデータ管理の部分です。私どもが  
システムの運用サポートをせずともスムーズにお使い  
いただけるシステムが理想です。

最後はロココさんをお願いですが、もっとエンタ  
テインメントのノウハウを持ち込んでいただきたいです。

- 来客通知では、担当者控室にデジタルサイネージで  
も表示される
- 管理者画面で、フリー検索機能を増やしてほしい
- 現場受付のQR発行で、展示ブースでも認証するため  
対応できるサイズや仕様を増やしてほしい

等々、改良できる点も多くあると思いますので、意見  
を出し合いつつより良いものをつくっていけるよう協力  
いただけたらと思います。

— QRだけではなく、顔認証はいかがでしょうか？  
弊社には自社開発の顔認証システムがございますが  
…

**お客様:** 一般論として、ビジネスシーンでの顔認証活用  
はハードルが高いと思います。顔認証の目的とイベント  
が取り扱うテーマというか出展対象次第でしょうか？

— 本日はお忙しい中、ありがとうございました。



## ご導入いただいたサービス： 入退場管理システム

チケット販売から入退場管理、購買履歴管理まで  
ワンストップでロココがサポートいたします。また、  
施設、主催者のご要望に沿ったシステムの  
カスタマイズ、受付サイトの構築が可能です。

製品・サービスの詳細は下記URLよりご覧ください。

<https://www.rococo.co.jp/solution/ent/tike-series/>