



軽井沢安東美術館

社名：

一般社団法人 安東美術館

URL：

<https://www.musee-ando.com/>

事業内容：

2022年10月「軽井沢安東美術館」を開館。  
藤田嗣治（レオナルド・フジタ、1886～1968）の  
作品だけを展示する世界で初めての個人美術館。  
創設者である安東泰志代表理事のコレクションを、  
「安東夫妻の自宅」に招かれたような心地良さを感  
じながら鑑賞することができます。

マネジャー 広報・学芸担当 樽沼 範子 様

アシスタントマネジャー 出光 穂花 様

## 開館後に、チケット販売・入場を電子化へ！ 複数箇所へのQRコード入場もスピード導入で可能にした ロココのチケットシステム tike SERIES

2022年10月に開館した軽井沢安東美術館。2023年3月からロココのチケットシステム「tike SERIES（tikeシリーズ）」をご導入いただき、チケットのオンライン販売とQRコードでの入場管理をご利用いただいています。導入検討時から導入後の状況についてお伺いしました。

### 目的

- ・ 開館前からの念願であったオンラインでのチケット販売を実現させたい
- ・ 鑑賞エリアとサロン（休憩スペース）の2か所への入場と、滞在時間の管理などもできるようにしたい

### 施策

- ・ ロココのチケットシステム「tike SERIES（tikeシリーズ）」を導入し、オンラインでのチケット販売を開始
- ・ 鑑賞エリアの入場ゲートとサロンの入口にQRコード認証による入場方法を導入

### 効果

- ・ チケット販売をオンライン化したことにより、現金取り扱いミスを軽減
- ・ 鑑賞エリアとサロンの両スペースを1つのQRコードで行き来できるようになり、顧客満足を上げることができた
- ・ 券売機前の人だかりを回避し、スムーズな入館を実現
- ・ チケットを電子化によって得た顧客情報を活用しマーケティング戦略も検討できるようになった

## インタビュー

システムは導入して終わりではなく、そこからのコミュニケーションが重要

— ロココのチケットサービス「tike SERIES」を導入いただきありがとうございます。オンラインでのチケット販売からQRコードでの入場管理までを開発させていただきましたが、開館当初からではなく約5カ月後からの導入となった経緯や、お持ちだった課題についてお聞かせいただけますか。

**お客様:** もともとチケットはオンラインでの販売が前提でした。当館理事の安東は元銀行員で、現金を取り扱うことがいかに大変かを熟知しており、1円でも違えば大変なことになります。そういう点からもオンラインチケットを希望していましたが、開館当初は事情によりオンライン販売が叶わず、券売機での当日券の販売のみからスタートしました。そして開館後にオンライン販売の導入を再検討することになりました。

実はロココさんにお声掛けする前、システムの導入を検討するため私のほうでいくつかの会社をピックアップしていました。そんな中、ロココさんがトータルチケットソリューションをご提供されている大阪中之島美術館さんにご縁があり、内覧会に当館の建築家がお邪魔をした際にチケットシステムやQRコード認証による入場について、お話を伺ったそうなのです。



— その後、弊社にご連絡をいただいたということで、導入の決め手もお伺いできればと思います。

**お客様:** お名刺を頂戴してご連絡をさせていただいたようです。最終的には美術の世界に強いオンラインチケットの会社と2社に絞ったのですが、ロココさんの対応力の高さとお担当者の熱意で決定させていただきました。

— ありがとうございます。貴館のニーズに沿う内容を、現場で弊社の開発担当者と細かく検討させていただいたようです。

**お客様:** 施設にシステムを導入しても、それで終わりではありません。導入後、問題点や相談事が出てきた場合、それを出来るだけスピーディに解決したいと思っています。そういった部分を重視している中、ロココさんのアフターケアのきめ細かさ、コミュニケーション力の高さには大変助かっており、安心しています。システムはあくまでもシステムであり、やはり人間関係が重要で、「どこまで信頼できるか」がパートナー選びのポイントだと思います。

1つのQRコードで2か所への入場に対応し、滞在時間管理も実現

— 鑑賞エリアとサロン（休憩スペース）の2か所にあるゲートの入館管理を導入いただきましたが、ご利用になっていかがでしょうか。

**お客様:** 1つのQRコードで両スペースのゲートを通り抜けるようにしていただいたのですが、こちらの要望を聞いていただき、本当に助かっています。

当館には鑑賞エリアの他に「サロン ルダミエ」という休憩スペースがございます。鑑賞エリアに入場いただく前に作品解説動画をいただくことができるほか、鑑賞の前後や合間にフリードリンクを愉しみながらお寛ぎいただけるスペースとなっています。美術館チケットをお持ちであれば、どなたでもご利用可能です。旧軽井沢にある人気の軽井沢コーヒーカンパニーのコーヒーなども飲めるので、お客様からも好評なんです。鑑賞エリアとサロンの両スペースを1つのQRコードで行き来できるようにすることで、皆さまにストレスなくご満足いただけていると思います。



鑑賞エリア入口ゲートでQRコードをかざすと入場できる

サロン入口に設置されているQRコードリーダー

サロンは3時間以内であれば出入りが自由で、その時間管理機能が正確なので、その点も助かっています。先日、サロンに入るゲートに反応しなかったことがあって、「あれ?」と思ったのですが、実はオープンの数分前でした。午前10時にならないと入れないようになっていたのですね。逆に、そういったこともきちんと管理していただいていることが分かる出来事でした。今までロココさん側の要因で問題が起こったことは全く無いですね。

— ご評価いただき、ありがとうございます。不安な点などはありますか？

**お客様:** 不安な点は特にありません。ロココさんのシステムの導入時、時間がなかったこともあって既存の券売機（紙）でのチケットシステムとロココさんのQRコードとの連携が少々不安だったのですが、「大丈夫です、きちんと連携できています。スケジュールも大丈夫です」とおっしゃってください、本当に安心できました。多少無理なことも申し上げていたのですが、真摯にご対応いただきました。

**混雑回避&スムーズな入場を実現！今後はマーケティングにも注力**

— ゴールデンウィークの繁忙期を終えられて、お客様の反応などはいかがでしょう？

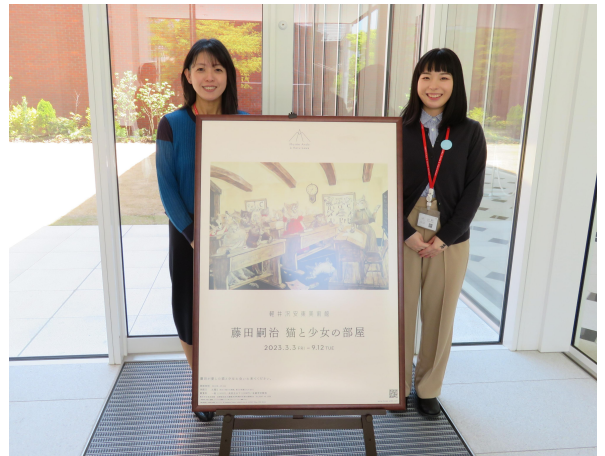
**お客様:** 美術館の電子チケットは、東京では増えてきていると思いますが軽井沢ではまだほとんどアナログ（紙のチケット）です。ゲートスタイルを「最新式だね」と話題にしてくださるお客様もいらっしゃいますし、券売機前の人だかりを回避でき、何より入館がスムーズです。また、電子チケットは入館料が100円引きとなっているので、そのあたりも周知して利用率を上げていきたいと思っています。新たなサービスにも注力していけたらと思います。

2023年5月からは、ヴァイオリンリサイタルなどの館内イベントでもロココさんのチケットングシステムを使用させていただき、オンラインでのチケット販売をスタートしています。ぜひ機会があればお越しくださいね。

— 今後の課題などはございますか。

**お客様:** チケットを電子化できましたので、今後はデータベースにある顧客情報をどう活かしていくかを検討していきたいと思っています。電子チケットの中でのマーケティングですね。そのあたりもご相談できると助かります。

— かしこまりました。本日は貴重なご意見をありがとうございました。



**ご導入いただいたサービス：  
チケットングシステム  
「tike SERIES (tikeシリーズ)」**

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/>