



## (株) 読売巨人軍

# ポイントプログラムを軸とする 会員組織を通じて安定した 集客と顧客の声の収集を実現

人気プロ野球球団「読売ジャイアンツ」を運営する(株)読売巨人軍では、2007年、球場での野球観戦における新たな楽しみ方を提供するポイントプログラムとして「G-Po(ジーポ)」をスタート。さらに2008年には従来から運営している友の会組織「ジャイアンツファンクラブ」と統合し、「ジャイアンツCLUB G-Po」へと進化させた。同組織では、ユニークなポイントプログラムをベースに東京ドームの読売ジャイアンツ主催ゲームへの安定した集客に寄与。また、事業企画に活用する顧客の声を収集する装置としても機能している。

【本社所在地】〒100-8151 東京都千代田区大手町2-1-1 大手町野村ビル7F  
【設立】2002年7月  
【資本金】4億5,000万円  
【売上高】243億4,300万円(2008年3月期)  
【URL】<http://www.giants.jp/>

## (1) 企業の概要

### 日本プロ野球を代表する 人気プロ野球球団の運営企業

(株)読売巨人軍は、日本プロ野球を代表する人気プロ野球球団「読売ジャイアンツ」を運営する企業である。

読売ジャイアンツが創設されたのは1934年。当初、「大日本東京野球倶楽部」として設立されたこの球団は、翌年の米国遠征を経て、1936年に「東京巨人軍」に改称。さらに戦後、1947年に読売新聞社が経営を担うことになったのに伴い、正式名称を「東京読売巨人軍」、ニックネームを「読売ジャイアンツ」とした。なお、現在の(株)読売巨人軍は、(株)読売新聞グループ本社の子会社として位置付けられている。

同球団はその後、今なお“ミスタープロ野球”と称される長嶋茂雄氏や、通算ホームラン数の世界記録を有する王貞治氏などを選手として、1965

～1973年に日本シリーズ9連覇を記録。最近でも2007～2009年にセントラル・リーグ3連覇を果たし、特に2009年には7年ぶり21回目の日本シリーズ優勝を達成するなど、多少の波はあるものの総じて安定した成績を記録。同時に、常に他球団とは一線を画す人気を誇っており、名実ともに日本プロ野球を代表する存在となっている。

## (2) CRMへの取り組みの背景

### 観客動員の減少傾向に 歯止めを掛ける施策として ポイントプログラムを導入

読売巨人軍では2007年、球場での野球観戦における新たな楽しみ方を提供するポイントプログラムとして「G-Po(ジーポ)」をスタートさせた。

前述の通り、読売ジャイアンツは、日本のプロ野球を代表する人気球団であり、ジャイアンツ戦



読売ジャイアンツの主催ゲームに会場し、会員カードをカードリーダーにかざすと、平日20ポイント、日・祝日10ポイントの来場ポイントが付与される



ジャイアンツCLUB G-Po。各会員専用のページ「MY G-Po」で好きな選手を登録すると、該当選手の活躍に応じてポイントが加算される仕組みも

のチケットは入手困難で、その主催ゲームは満席が当然という時代が長く続いていた。しかし近年では、生活者の趣味が多様化したことに加え、サッカーのJリーグに代表されるさまざまなスポーツ・コンテンツが出現したことなどから、プロ野球全般の人气が低下傾向に陥ったことにより、ジャイアンツ戦といえども必ずしも満席とはならないようになり、実際、2005年シーズンと2006年シーズンを比較しても、観客動員数は減少傾向にあった。

このような状況の中で球場に来てくれるファンを増やし、また、今後の来場促進策を検討するために、これまで把握できていなかった来場者のプロフィールを把握するための試みとして始められたのがG-Poである。

2007年シーズンを通じて展開されたG-Poの基本的な仕組みは、まず、入会金・年会費無料で会員を募集。会員が東京ドームで行われる読売ジャイアンツの主催ゲームに会場し、会員カードをカードリーダーにかざすと、平日20ポイント、日・祝日10ポイントの来場ポイントを付与。さらに会場

した試合の内容によって、ジャイアンツ選手の「ヒット」1本につき1ポイント、「ホームラン」1本につき3ポイント、「盗塁」1個につき2ポイント、投手の「三振奪取」につき1ポイント、ジャイアンツの「得点」1点につき2ポイント、ジャイアンツが「勝利」した場合20ポイントといったゲームポイントを付与し、累積ポイントが、最低200ポイントから最高1,500ポイントまで9段階に設定したポイント数に達すると、次回来場時にジャイアンツ選手をモチーフにしたピンバッジセットがプレゼントされるというもの（一部については、シーズン終了後郵送）。

さらに、シーズンを通じてサイト上にポイントランキングを掲載し、最終的な上位入賞者にはスタジアムジャンパー（1～10位）、ウインドブレーカー（11～20位）、ジャージ（21～100位）、エンブレムワッペン（101～200位）を贈呈。

また、その時点において一定以上のポイントに達している会員のみを対象に、「非売品であるスイートルームでの観戦」「バックネット裏席のペアチケット」などが当たる抽選を実施するなど、会員