

パシフィコ横浜、JBCCの超高速開発により、利用申込システムをクラウド上に構築 お客様接点を完全 Web 化し満足度を約 15%向上、MICE 業界の DX を推進

総合 IT サービス業の JBCC株式会社（本社：東京都大田区、社長：東上 征司、以下 JBCC）は、日本最大級の複合 MICE*施設「パシフィコ横浜」を運営する株式会社 横浜国際平和会議場（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：林 琢己、以下 パシフィコ横浜）の施設利用の申込の DX 化を支援し、利用者の申込システムならびに協力会社への作業指示書のクラウド化を実現しました。

*MICE：企業会議 (Meeting)、報奨・研修旅行 (Incentive Travel)、国際会議 (Convention)、展示会・イベント (Exhibition/Event) 等、多くの集客交流が見込まれるビジネスイベントなどの総称。

パシフィコ横浜は、年間約 1,000 件の会議やイベントを開催する複合 MICE 施設です。施設にとって、利用申込プロセスの利便性や満足度は、施設の継続利用につながる重要なものですが、従来の利用申込プロセスでは、お客様が紙や Excel ベースの申込書に記入・捺印後、郵便や電子メールで送付する手続きをとっており、その煩雑さのため、お客様満足度アンケートでは当該手続きの評価が低く課題となっていました。また、イベントの開催には施設と協力会社との連携が不可欠ですが、申し込み情報を受けて、協力会社に機材や備品等を手配する作業指示書の作成もシステム化されておらず、業務の効率化を図ることも課題でした。

そこで、利用者が申込時に記入する「施設利用申込書」や「各種提出書類」、協力会社への「作業指示書」を全面 Web 化し、いつでも、どこからでも利用でき、簡単に手続きができるシステム化を図ることにしました。パシフィコ横浜には、IT の専任者がいないため、システム開発は JBCC の超高速開発手法「JBアジャイル」を用いて、実務担当者の要望を実際の画面で確認しながら開発を行い、要件定義の内容と齟齬のないシステムの構築を実現しました。この結果、誰もが直観的に操作できるわかりやすい画面と操作性が幅広い層の利用者から支持され、また、イベント準備等で外出が多い利用者の利便性向上にも役立ち、申込書や各種提出書類に関する手続きのお客様満足度は 67% から 82% に約 15% 向上しました。

■ パシフィコ横浜様 施設利用申込システム 構築事例の特長

1. 超高速開発手法「JBアジャイル」で思い通りのシステムを実現
 - ・要件定義に基づき、実際に動く画面・機能を確認し開発に反映するサイクルを通して要望通りのシステムを実現
 - ・十分な IT 人材を確保できていなくても、システム構築プロジェクトを推進
2. クラウドネイティブで高品質かつ拡張性の高いクラウドシステムを構築
 - ・AWS (Amazon Web Services) が提供する各種機能やサービスを部品として活用するクラウドネイティブ開発で、高品質なシステムをスピード構築
 - ・パブリッククラウドの活用により、施設の拡充など将来の変化に柔軟に対応できる拡張性あるシステムを実現
 - ・オンプレミス環境ではコストが大きくなる冗長機能などを AWS のプラットフォームを利用して安価に構築
3. 申込手続きを WEB 化し MICE 業界の DX を推進、お客様満足度を約 15% 向上
 - ・Web で施設利用の申請手続きを完結できるシステムで、社内外の利便性を大幅に向上
 - ・イベントごとに作成される「ユーザーページ」を実装。利用者サイド、施設、協力会社が個々のアクセス情報を用いて当該イベント情報にアクセスし、各種登録・手配を一元的に行うことで進捗管理を共有。作業効率を向上
 - ・2 段階認証導入で安全性を担保しながら書類の押印レスで業務効率化を実現
 - ・今後、申込システムと基幹システム間連携、蓄積したデータの利活用と DX ロードマップに JBCC が伴走

パシフィコ横浜様におけるDX推進



詳細は、JBCCサイトのお客様事例でご確認ください。

■事例紹介

<https://www.jbcc.co.jp/casestudy/solution/harmonize/dev/pacifico.html>

■事例動画

<https://youtu.be/rEsBUGcT8oo>

JBグループはトータルITサービス「HARMONIZE（ハーモナイズ）」で超高速開発を提供しています。大型基幹システムにも適用できる独自の開発手法は、440以上の開発プロジェクト経験から生まれたもので、どこよりも早く、高い品質をもって、お客様のシステム開発を強力にご支援します。JBCCならびにJBグループは、「HARMONIZE」を通じて、企業および様々な分野におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）をご支援します。

※記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

■ HARMONIZE について <https://www.jbcchd.co.jp/lp/harmonize/>

「HARMONIZE」は、JBグループが提供する超高速開発、クラウド、セキュリティ、データ連携等のソリューションを、経済産業省の提唱するDXフレームワークの枠組みに基づき、強化、再構築したサービス体系。JBグループが持つデジタルテクノロジーや手法を取り入れ、進化する最新のDXを実現します。



■株式会社 横浜国際平和会議場（パシフィコ横浜）について <https://www.pacifico.co.jp/>

パシフィコ横浜は、みなとみらい21ウォーターフロントに広がる日本最大級の複合MICE施設です。劇場型ホール、会議室、展示場、ホテルとMICE開催に必要な機能を完備し、美しくユニークな外観は横浜のランドマーク的な存在となっています。年間で約1,000件の催事が開催され、400万人を超える来場者が訪れています。なかでも国際会議は、開催件数において国内トップクラスの実績を重ねています。

■JBCC株式会社について <https://www.jbcc.co.jp/>

クラウドサービスを中心にシステムの設計から構築、運用までを一貫して手掛ける総合ITサービス企業です。超高速システム開発を特長とし、セキュリティ・AI・RPA等のサービスとともに、お客様のシステムの課題を技術力とスピードで解決します。

※JBCC株式会社は、JBCCホールディングス株式会社（代表取締役社長：東上 征司／本社：東京都大田区）の事業会社です。

<本件に関するお問い合わせ>

- 報道関係の皆さま JBCCホールディングス株式会社 広報
長谷川/柳澤 Tel:03-5714-5177 E-mail: jb_info@jbcc.co.jp
- お客さま JBCC株式会社 ソリューション事業 マーケティング本部
和田 E-mail: mktg@jbcc.co.jp