

2025年9月9日

事業部起点オープンイノベーションプログラム「JISOU」採択案件

## ベーカリー&カフェ ルパで「ホンネ POST」を用いて お客さまの声を収集し販売促進に活用する実証実験を実施します！

京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）は、2024年7月から実施している事業部起点のオープンイノベーションプログラム「JISOU（ジソウ）」にて、京王食品株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：加野 智子、以下「京王食品」）が提示したテーマの課題解決に向け、株式会社はこぶん（本社：東京都中央区、代表取締役：森木田 剛、以下「はこぶん」）をパートナー企業として採択しました。

今回は、京王食品の運営するベーカリー&カフェ ルパにて、はこぶんが提供する「ホンネ POST」を用いて、アンケート調査には出てこない「ちょっとした声」から、運営側の視点だけでは気付けない細やかな顧客ニーズやインサイトを収集し、来店動機や販売促進施策の効果検証に活用していきます。それにより、数値化しにくい利用者の定性的な価値の見える化（情緒的価値の効果測定）を進め、サイレントファンの発掘やリピート促進につなげます。

今後も京王電鉄は、「JISOU」により、当社の事業部門および京王グループ各社の課題解決に向けて、スタートアップ企業をはじめとした外部企業との共創を推進します。



《お客さま向けのフライヤー（イメージ）》



《JISOU》

### 本件のポイント

- ① 京王電鉄は、2024年7月から当社の事業部門や京王グループ各社における共創の推進と事業課題解決を目的とした取り組みである「JISOU」を推進
- ② 9月10日（水）から、ベーカリー&カフェ ルパで、スマートフォンを用いて手軽に匿名で手紙のやり取りができるデジタルレターのコミュニケーションツール「ホンネ POST<sup>※1</sup>」を使ったお客さまの生の声の収集と販売促進への活用に関する実証実験を実施
- ③ 京王食品は、本実証実験を通じて「ホンネ POST」を活用したVOC<sup>※2</sup>の収集と顧客のインサイトの可視化を進め、ベーカリー&カフェ ルパのさらなる魅力・価値向上を図る

※1 はこぶんが提供する「ホンネPOST」は、定量的な測定が難しく埋もれている顧客の“生の声”を収集し顧客心理を“見える化”する、デジタルレターVOCコミュニケーションツールです

※2 「Voice Of Customer」の略。アンケートやコールセンターへの問い合わせなど直接企業に届いた意見をはじめとした「お客さまの声」を意味します

## 1. 京王食品における「JISOU」採択案件について

### (1) 京王食品の募集内容

#### ①テーマ

「売上向上につながるお客様の声の収集・分析」

#### ②解決したい課題

- ・数値データだけでは見えないお客様の行動理由や商品・販促に対する反応を知りたい。
- ・お客様についての理解を深め、ターゲットに響くサービス提供や販促施策を実施したい。

#### ③ねらい

- ・顧客ニーズをつかみ、商品開発や売り場づくり等に活かす。
- ・迅速な課題解決や顧客との接点強化により、カスタマーロイヤリティの向上を図る。

#### ④募集にあたっての要望

- ・たくさんのお客様の声が収集できる。
- ・本社、店舗の運用負担が少なく、施策実施によりスタッフのモチベーション向上につながる。
- ・店舗スタッフへのフィードバックが容易で効果的。

### (2) 採択企業

株式会社はこぶん

### (3) 採択理由

商品以外でのお客様アンケートの実施が初めてであり、様々なVOCツールがあるなかでも、「ホンネPOST」の隠れた本音を引き出すというコンセプトに共感し、シンプルな運用方法や分かりやすい分析結果に惹かれた。ご案内ツールのデザイン性も高く、回答するお客様や設置する店舗にとって、ポジティブな気持ちで取り組みに参加できると考えたため。

## 2. ベーカリー&カフェ ルパでの「ホンネPOST」を用いた実証実験について

### (1) 概要

アンケートに出てこない「ちょっとした声」、顧客心理の可視化や感情分析を行うほか、匿名のまま返事が出せるアフターコミュニケーションを通じたエンゲージメント向上、「顧客の声」を活用した新規顧客獲得やリピート促進など、数値化しにくい利用者の定性的な価値の見える化（情緒的価値の効果測定）の検証と販売促進を行います。

### (2) 実証実験内容

- ・ベーカリー&カフェ ルパの店舗を利用するお客さまのご意見を収集  
(性別・年代属性、メニューリクエストなど簡単なアンケートも同時に実施)
- ・アンケートに回答した方を対象に、毎月抽選で20名様に500円分のルパお買物券を付与

### (3) 実証実験開始日

9月10日(水)以降、順次開始

### (4) 実証実験場所

ベーカリー&カフェ ルパ 計18店舗

幡ヶ谷店、笹塚店、つつじヶ丘店、調布店、東府中店、府中店、桜ヶ丘店、高幡店、高尾店、稲田堤店、稲城店、堀之内店、南大沢店、橋本店、永福町店、高井戸店、久我山店、吉祥寺店

※投稿にはLINEにて、「ホンネPOST」のアカウントを友だち追加していただく必要があります

※投稿された内容は匿名で届けられ、運営側では、個人情報の特定ができない状態で投稿内容のみ表示されます

※投稿内容に応じて、運営側よりご返信やお便り、追加のご質問をさせていただく場合がございます

### 3. お問い合わせ先

#### (1) 本実証実験に関するお問い合わせ

京王食品 営業本部 TEL. 042-337-2861

#### (2) 「JISOU」に関するお問い合わせ

京王電鉄 JISOU 事務局 [contact-koi@keio.co.jp](mailto:contact-koi@keio.co.jp)

#### 【参考1】京王電鉄によるオープンイノベーションの取り組みおよび「JISOU」について

京王電鉄では2022年度から、スタートアップ企業をはじめとした外部パートナーとの共創によるオープンイノベーションプログラムを実施しています。また、成長領域の探索を目的とし、これまで複数のVCファンドやスタートアップ企業への出資を実施しています。

2024年度7月から、常時共創の提案を募集する「JISOU（ジソウ）」を開始し、京王電鉄の事業部門および京王グループ各社の課題解決につながる提案を募集しています。

「JISOU」では、応募企業からの提案内容について、事業部門やグループ会社による書類審査および面談といった直接審査を経て、採択されます。現在募集中のテーマについては、別紙をご参照ください。

公式サイト：<https://www.keio.co.jp/railroad/keio-open-innovation/>



《京王オープンイノベーションプログラムメインビジュアル》

#### 【参考2】京王食品株式会社について

- (1) 会社名 京王食品株式会社
- (2) 代表者 加野 智子
- (3) 所在地 東京都多摩市関戸二丁目37番地3
- (4) URL <https://www.keio-sh.jp/>
- (5) 設立 1976年9月
- (6) 事業内容 ベーカリー事業、カフェ事業



《ベーカリー&カフェ ルパ》

#### 【参考3】ベーカリー&カフェ ルパについて

「すべてはお客様の笑顔のために」というコンセプトのもと、「Le repas」はフランス語で「一皿のごちそう」を意味し、オリジナルのパンやサンドイッチ、淹れたてのコーヒーを提供しています。全店舗が駅改札近くに位置し、居心地の良いイートインスペースも備えています。毎月季節限定の商品が登場し、朝食、ランチ、ティータイムなど、さまざまなシーンでご利用いただけます。

#### 【参考4】株式会社はこぶんについて

- (1) 会社名 株式会社はこぶん
- (2) 代表者 森木田 剛
- (3) 所在地 東京都世田谷区北沢2丁目11-15 ミカン下北A街区4階
- (4) URL <https://honne-post.com/>
- (5) 設立 2022年4月
- (6) 事業内容 デジタルレターの顧客コミュニケーションツール「ホンネPOST」の提供  
VOCコンサルティングサービス



【別紙】「JISOU」にて現在募集中のテーマ一覧

| No.                     | 募集テーマ                               | 募集部署                                               |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <a href="#">2506-01</a> | 京王百草園の活性化                           | 京王電鉄株式会社 鉄道事業本部                                    |
| <a href="#">2506-02</a> | 駅構内遊休区画の活用                          |                                                    |
| <a href="#">2506-03</a> | 鉄道事業を中心とした新規増収(人流創出)施策              |                                                    |
| <a href="#">2506-04</a> | 定性情報を定量化する仕組みの導入                    |                                                    |
| <a href="#">2506-05</a> | e スポーツ/デジタル教育施設の保護者・お子さまに訴求力ある認知促進策 | 京王電鉄株式会社<br>デジタル戦略推進部                              |
| <a href="#">2506-06</a> | e スポーツ/デジタル教育施設における新たなコンテンツ提供       |                                                    |
| <a href="#">2506-07</a> | 家事代行サービスのスタッフ不足を解消するサービス            | 京王電鉄株式会社<br>沿線価値創造部                                |
| <a href="#">2506-08</a> | 家事代行サービスでの提携（相互送客）                  |                                                    |
| <a href="#">2506-09</a> | 移動販売事業における新たな価値創出                   |                                                    |
| <a href="#">2506-10</a> | サテライトオフィス「KEIO BIZ PLAZA」の価値向上      |                                                    |
| <a href="#">2506-11</a> | 京王パスポートカード会員の新規顧客獲得につながるサービス        | 京王電鉄株式会社 IT 管理部<br>株式会社京王パスポートクラブ                  |
| <a href="#">2506-12</a> | 京王ポイントのサービス拡充策                      |                                                    |
| <a href="#">2506-13</a> | 廃棄ロスパンの削減にむけた需要予測システム               | 京王食品株式会社                                           |
| <a href="#">2506-14</a> | 売上向上につながるお客様の声の収集・分析                |                                                    |
| <a href="#">2506-15</a> | 情報管理の効率化に繋がるサービス                    | 株式会社京王 SC クリエイション                                  |
| <a href="#">2506-16</a> | リアルタイムでシフト把握／公募が可能なツール              | 株式会社レストラン京王                                        |
| <a href="#">2506-17</a> | 訴求力ある販売促進策                          |                                                    |
| <a href="#">2506-18</a> | OJT トレーナーの能力向上と体験型による安全等の教育         | 京王建設株式会社                                           |
| <a href="#">2506-19</a> | シフト作成ツールの導入                         | 株式会社京王プラザホテル                                       |
| <a href="#">2506-20</a> | 棚卸し業務等のデジタル化による業務の効率化               |                                                    |
| <a href="#">2506-21</a> | ホテル内の施設利用の促進                        |                                                    |
| <a href="#">2506-22</a> | お客様のインサイトを収集・分析が出来るサービス             | 株式会社京王プレッソイン<br>株式会社京王プレミアホテル札幌<br>株式会社京王プレミアホテル京都 |
| <a href="#">2506-23</a> | ホテルにおける社員の業務の標準化と即戦力化を推進するマニュアルツール  |                                                    |
| <a href="#">2506-24</a> | 客室の清掃品質をミスなく高水準に保つ                  |                                                    |
| <a href="#">2506-25</a> | 複数ある連絡ツールを束ねて連携させるアプリの開発            |                                                    |

※記載の内容は2025年9月9日（火）時点のものになります

※予告なく変更・削除される場合がありますので、ご了承ください

※詳細は下記URLをご覧ください

[https://www.keio.co.jp/assets/pdf/keio-open-innovation/koi-this-year/ker\\_jisou\\_boshu\\_theme.pdf](https://www.keio.co.jp/assets/pdf/keio-open-innovation/koi-this-year/ker_jisou_boshu_theme.pdf)