



TipSmile

2024年5月15日
東日本旅客鉄道株式会社

従業員や店舗への感謝や応援の想いをチップとメッセージで届ける「TipSmile」の本サービスを開始します

～接客業の魅力と働きがい向上をITで推進します～

- JR東日本は、2023年10月よりトライアルサービスを行っている「TipSmile（チップスマイル）」の本サービスを、2024年6月1日より提供します。本サービスでは、お客さまは従業員や店舗に宛てた感謝や応援のメッセージに加え、JRE POINTをチップとして送ることができます。
- また、本サービスの開始を機に多くの施設での展開を拡大し、2024年10月までに約20箇所での運用を順次開始します。
- 従来、回収が難しかったお客さまの感謝や応援の声を数多く集め、従業員や店舗に届けることで、商業施設等のES（従業員満足度）向上を支援します。これにより、接客業全体が抱える人手不足などの問題の解決を図ります。

※商標登録出願中

1.概要

「TipSmile」は、従業員や店舗に宛て、お客さまの感謝や応援の想いを届けるサービスです。商業施設等をご利用のお客さまが、店頭「TipSmile」専用二次元コードやSNS等で配信される専用URLから「TipSmile」のサイトにアクセスするだけの簡単な操作で、従業員や店舗にメッセージを送ることができます。

今回本サービス開始に合わせ、新たにJRE POINTをチップとして従業員に送信する機能を開始します。お客さまご自身のJRE POINTから最大200ポイントをチップとして従業員に送ることで、良いサービスを受けたときに感謝や応援の想いを伝えることが可能です。

- ・お客さまの「感謝や応援のメッセージ」と「JRE POINT のチップ」を集め、商業施設等に提供します。
- ・メッセージを投稿したお客さまには、特典としてJRE POINTが付与されます。
- ・商業施設等は、専用ページを通してリアルタイムにメッセージ等の確認が可能です。



※利用特典のJRE POINT付与とチップ機能をご利用いただくには、「TipSmile」への会員登録及びJRE POINTとの連携が必要です。
 ※「TipSmile」への会員登録には、JR東日本及びパートナー企業が各エリアで提供する共通IDサービス「JaMid」を使用します。
 ※サービス運用箇所によりチップの運用を行わない場合があります。

■お客さまが保有するJRE POINTをチップとして送る

- ・お客さまから従業員宛にJRE POINTのチップを送る「**個人宛てチップ**」と、店舗に送ったチップが後日従業員に分配される「**店舗宛てチップ**」の2種類があります。
 - ・店舗の特性に合わせ、2種類の方法から選択することができます。
- ※1回に送ることができる最大ポイント数は200ポイント、かつ月内のチップ付与上限回数は5回までに なります。

【個人宛てチップ】

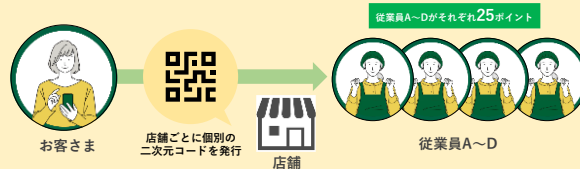
チップとして JRE POINT 100ポイントを送る場合



※お客さまが送付したJRE POINTの全ポイントが従業員に付与されます。

【店舗宛てチップ】

チップとして JRE POINT 100ポイントを送る場合



※お客さまが送付したJRE POINTは、店舗に登録された従業員で分配されます。
 ※従業員数で割り切れない端数のJRE POINTは、1ポイントまで分解されランダムで従業員に付与されます。

■さらに、本サービスの開始に合わせ以下の2点がより便利になります

- ・商業施設や店舗が使用できるアンケート機能が拡充され、新しいマーケティングツールとしてもサービスをご利用いただけます。
- ・ユーザーインターフェースをより最適化し、一層手軽に感謝や応援の思いを届けることができます。

2. 「TipSmile」をご利用いただくメリット

従来集まりづらかったお客さまの感謝や応援の声が集まることで、ESとCS（お客さま満足度）が向上するサイクルが生まれます。



お客さまの感謝や応援の想いの回収に特化したサービスで、従来集まりづらかった“お褒め”が数多く集まります。

従業員の接客努力がチップやメッセージで可視化され、お客さまや職場から認められることで働きがいが増します。

従業員のモチベーション向上や成功事例の蓄積によってサービスの質が向上し、お客さまの再来店意欲が向上します。

■「TipSmile」で期待できる効果

定着率の増加	売上の増加	コミュニケーションの活性化	離職率の減少
接客意欲の向上	好事例の水平展開	企業イメージの向上	採用コストの減少

3. 「TipSmile」運用予定施設

本サービスの開始に合わせ、運用箇所を拡大します。

企業名	商業施設名	開始日
高崎ターミナルビル株式会社	高崎モントレー	運用中
	アズ熊谷	
	イーサイト高崎	
	イーサイト籠原	
	イーサイト上尾	
仙台ターミナルビル株式会社 ※5月20～6月30日はメッセージの回収のみ 7月1日よりチップ機能を運用開始	エスパル仙台	5月20日
	エスパル福島	
	エスパル郡山	
	エスパルいわき	
	エスパル山形	
	JRフルーツパーク仙台あらはま	7月1日
	ホテルメトロポリタン仙台	
	ホテルメトロポリタン仙台イースト	
	ホテルメトロポリタン山形	
株式会社アトレ	アトレ吉祥寺	6月1日
株式会社錦糸町ステーションビル	テルミナ	6月1日
JR東日本新潟シティクリエイト株式会社	CoCoLo新潟	7月1日
JR東日本スポーツ株式会社	ジエクサー 一部店舗	7月1日
株式会社JR東日本青森商業開発	LOVINA	10月予定
	&LOVINA	

※施設によりチップの運用を行わない場合、また期間限定の取り組みとなる場合があります。

■お申込み方法・ご利用料金などの詳細はこちらのアドレスよりお問合せください。 tipsmile@jreast.co.jp

<参考>

本事業はJR東日本グループにおける公募制の新事業創造プログラム「ON1000（オンセン）」で社員が提案し採択されたものです。

■新事業創造プログラム「ON1000(オンセン)」について

「ON1000」は、JR 東日本グループの社員一人ひとりが、未来への想いを事業化していくプログラムです。2017 年度に開始したオープンイノベーション型のビジネス創造活動「JR 東日本スタートアッププログラム」と並行し、JR 東日本グループ内からも新事業創出を実現する「ON1000」の実施により、イノベーションが継続的に生まれる仕組みをつくり、「変革2027」の達成を目指します。数多くの新事業（1000のアイデア、100の新事業）が次々と生み出されるようにという想いを込めて「ON1000（オンセン）」と名付けました。

URL : <http://www.jre-on1000.jp>

