

# サントリーP.E.T.のラベルカスタマイズサービス

## 新規事業模索での気付き

サントリー食品インターナショナルが手掛けるラベルカスタマイズサービス。PETボトルや缶を自分好みにデザインできるシステムが、価値観が多様化する現代人のニーズを掴んでいる。しかし、SB

— サービス誕生のきっかけは

実は最初からラベルカスタマイズにフォーカスしたサービスを作ろうと考えていたわけではない。当社の新規事業立ち上げを目指す「とにかく何か新しいことをしよう」と様々な模索するなか、生活者のニーズに気付き、それを具現化したという表現が正しい。

始まりは19年に東京都日本橋に出店した、小型PETボトルコーヒーをカスタ



マイズし、当時はまだ珍しかったモバイルオーダーで注文する「TOUCH HERE」だ。通勤中などに自分好みのコーヒーを注文し、すぐに受け取れることで、忙しいビジネスパーソンにニーズがあると踏んでいた。CVSカウンターコーヒーや海外発のカフェチェーン進出など世の中は「コーヒーのサードウェーブ」に沸いていたし、当社が17年に発売した「クラフトボス」含め小型PETボトルコーヒーが新規カテゴリーとして注目され、話題になるのではないかと考えた。

— 反応はどうだったか

連日午前中に売り切れ、想像を超える反響だった。ブラックコーヒー、ホットコーヒー

LD、有糖or無糖、ボディ感、フレーバーなど約120種の組み合わせが選べる中味のカスタマイズを前面に押し出し、「普段は店頭で完成品を買う小型PETボトルコーヒーに意外性を持ち込んだ」と達成感があった。ただ、調査をすると「当社と生活者の考えにギャップがある」ことが明らかになった。

— 中味を求めてはいなかった?

実際、中味への評価はかなり高かったが、それ以上にラベルカスタマイズが好意的に受け止められていた。中味カスタマイズがメインコンテンツで「一応ラベルも選べるようにしておくか」「ぐらいの気持ちだったので、「そっちは」と複雑な気持ちだった。他にもデジタル時代に対応し、LINEでカスタマイズ設



定できるシステムもアピールしたのだが、ともあれ、これがラベルカスタマイズの潜在需要を知るきっかけになったのは事実だ。しかし、元々はビジネスパーソン向けに開発したサービスだったので、カスタマイズの幅を広げようとすると、どこかで不具合が生じる。この学びを活かすには新たな仕掛けが必要だった。

— 次の一手は

21年から映画館の「109シネマズ」「T・ジョイ」で小型PETボトルコーヒーのカスタマイズサービス「TAG-COFFEE STAND」を導入している(現在8店舗)。

ラベルカスタマイズをメインコンテンツとし(中味も可)、3500種超の選べるデザインが非常に好評だ。このサービスでラベルカスタマイズの需要を確信した。

— なぜ映画館?

ラベルカスタマイズの価値をより高めるには特別な感、イベントシーンが必要と考え、この条件を満たしつつも大衆的な映画館と手を組んだ。

最も重要なのは限定感と考えており、ラベルには「どの映画館か」を来館した日時も記載される。店舗によっては映画作品とコラボしたデザインもある。

— 23年には「TAG LIVE LABEL」が始まった

より幅広い層にアプローチしようとした時、導入先のロケット、予算はそれぞれ異なるし、当社がコントロールできることでもない。実現には柔軟性のあるシステムが必須だった。

そこで誕生したのが「TAG LIVE LABEL」だ。ラベルプリンターを貸し出し、1箱単位から発注が可能な中身が充填済み缶(ウーロン茶、レモンスカッシュ)を当社が届けるだけという、導入先の負担を極力低減したシステムとなっている。中味のカスタマイズ性は「TAG-COFFEE STAND」よりも低いが、ラベルは各々のコンテンツ素材やその場で撮影した写真を専用のシステムにアップロードするので自由度が抜群に高い。

— 缶を採用した理由は

社内では時代の流れから「PETボトルのほうがいいのでは？」との声はあったが、デザイン性、コレクション性に優れる缶に決めた。缶コーヒー、ビールやチューハイの世界では長らく認められてきた特性で、酒類飲料を手掛けるサントリーグループとして迷いはなかった。また、大人層には当たり前の缶だが、若年層には新鮮に映る期待も



あった。所謂「レトロブーム」だ。

— サービス開始後の推移は

非常に良い。あらゆるイベントから問い合わせがある。アイドル、アニメ、Vtuber、鉄道、結婚式、犬カフェ、学園祭、宿泊施設…idayイベントも多い。コンテンツに縛りはなく、汎用性の高いサービスであることを証明していると思う。

恐らく、エンタメの多様化もかなり追い風になっている。現代は「推し活」がブームだが、多くが限られたコアなファンに支えられるコンテンツだ。これまではロケットや予算の関係でグッズも限られていたが、「TAG LIVE LABEL」なら対応できる。

— カスタマイズサービスがサントリーグループにもたらすものとは

これまでにないビジネスパートナーを得られることだ。既存事業のみでのオーガニックな成長は難しくなりつつあり、この状況を脱するきっかけになればいい。また、新規事業立ち上げの成功体験は当社の重要な資産になるだろう。