

必要なのはアプリ？システム？

課題解決のための最適解を導く 選び方ガイド



最適な戦略を描くためには

「Webサイトの成果が出ない...」「競合がアプリを導入したが、自社にも必要？」

「予約をアプリ化したいが、何から始めればいいのか？」

多くの企業が、こうした課題やお悩みを抱えているのではないのでしょうか。

しかし課題の解決策は、状況によって様々です。

まず、大きな方向性として「システム導入」か「アプリ開発」かを決定する必要があります。

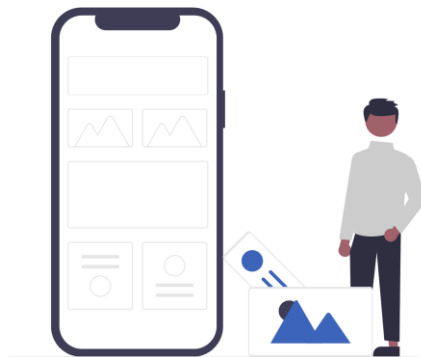
ところが、そもそも両者の違いが分からず、検討が進まないといったケースも散見します。

本資料では、そうした皆さまに向けて、

まず「アプリ」と「システム」の違いを基本から整理します。

その上でどのように検討を進めていけばいいのか、ヒントを提示いたしますので

皆さまのIT施策検討の一助になれば幸いです。



Index

01 アプリとシステムの基本

- ・アプリとシステム、まずは基本の違いを知ろう
- ・どちらを選ぶ？メリット・デメリットと判断ポイント
- ・ITで解決したい主な4つの課題と解決策①
- ・ITで解決したい主な4つの課題と解決策②
- ・まとめ：アプリとシステム、どちらを選ぶべき？

02 「アプリ」検討の基礎知識

- ・アプリで実現！顧客を育てファンにする活用ステップ
- ・機能別！顧客をファンに育てるアプリ活用マップ
- ・ミニアプリという選択肢とは？ネイティブアプリとの違い
 - 【事例1】 コスモ石油マーケティング様
 - 【事例2】 京王百貨店様技術力・実績

03 IT戦略を描くために

自社に最適なIT戦略の描き方
まとめ

04 アイリッジグループのご紹介

01

アプリとシステムの基本

IT戦略立案の準備として、アプリとシステムとは何か、特徴や違い、それぞれのできること・できないことを整理します。

その上で、自社の課題解決にはアプリとシステム、どちらが必要なのか、大きな方向性を見定める判断軸を提示します。

アプリとシステム、まずは基本の違いを知ろう



アプリ（ネイティブアプリ）

スマートフォンなどに
インストールして
特定の機能を使う身近なツール

- ・ スマホ／タブレットで利用
- ・ 特定の目的・機能に特化
- ・ ホーム画面にアイコンが出る
- ・ ストアからダウンロード
- ・ サクサク動く操作感 (UX)
- ・ プッシュ通知が使える
- ・ オフラインでも使える (場合がある)



Firefox



Google Chrome



Safari



Microsoft Edge

システム（Webシステム）

Webブラウザなどを通じて
より幅広い情報処理や業務全体を
支える大きな仕組み

- ・ PC／スマホのブラウザで利用
- ・ 幅広い機能・情報提供
- ・ URLでアクセス (DL不要)
- ・ 検索エンジンから見つけられる
- ・ 複数人での利用・情報共有
- ・ 複雑なデータ処理が得意
- ・ 基本的にオンライン必須

どっちを選ぶ？メリット・デメリットと判断ポイント

次に、アプリとシステムの違いをより具体的に整理します。「コストを抑えたい」「リッチな体験を提供したい」など、重視するポイントをイメージしながら、それぞれの特徴を比較してみましょう。



ネイティブアプリ(ストアダウンロード)



Webシステム(ブラウザ利用)

コスト	高	技術者が少なく、iOS・Androidでそれぞれ開発・更新が必要	安	OS間の差異が少なく、技術者も多い サーバー側で更新可能
開発期間	長	OS適用コストが高いため検証に時間がかかる	短	自由度が高いため開発規模に比例
リーチ/導入までの敷居	高	ストアからのダウンロード・インストールが必要	低	URLで簡単アクセス。ダウンロード不要
セキュリティ	高	OSによるが、ストア上では安全	低	開発側にゆだねられる
機能	高	カメラ・GPS・プッシュ通知などの デバイス固有機能をフル活用できる	低	カメラ・GPSなど デバイス機能の使用に制限あり

ネイティブアプリ

使いやすく操作性が高い、デバイス機能活用、ブランディングを重視する場合に適する

Webシステム

幅広いリーチ、導入の手軽さ、コストを抑えたい場合に適する

ITで解決したい主な4つの課題と解決策①

多くの企業が抱える代表的な4つのビジネス課題について、「アプリ」と「システム」のどちらでアプローチするのが一般的なのかを示しました。課題と照らし合わせながら、解決の方向性をイメージしてください。

課題① 顧客接点の強化



こんな課題は
ありませんか？

- サイトの成果が出ない
- リピーターを増やしたい
- 顧客ともっとつながりたい

解決策は

主に **アプリ** がおすすめ

- 滑らかな操作性(UX)で快適な顧客体験を提供
- 顧客接点の強化に効果的
- ロイヤルティ施策が可能

(新商品・キャンペーン情報の発信、利用状況に応じた情報提供、ポイントカード機能、限定クーポンの配布など)

課題② 業務効率の向上



こんな課題は
ありませんか？

- 紙やExcelの作業が多い
- 社内の情報共有が大変
- 予約対応に時間がかかる

解決策は

主に **システム** 開発がおすすめ

- 情報の一元管理や部門間連携を実現
- 定型業務の効率化に有効
- 既存システムとの連携・カスタマイズに対応

※現場でのモバイル活用が必要な場合はアプリも選択肢

ITで解決したい主な4つの課題と解決策②

課題③ 新サービスの創出



こんな課題は
ありませんか？

- 新しい収益源を作りたい
- サービスに付加価値をつけたい

解決策は

主に アプリ/システム

◎ アイデアの特性によって選ぶ手段が異なる

情報提供やユーザー交流 → アプリ
複雑な計算・データ処理 → システム

※提供したい体験・価値に応じて、軸を検討

課題④ データ活用の推進



こんな課題は
ありませんか？

- 顧客データを活かせていない
- データに基づいた判断がしたい

解決策は

主に システム 開発がおすすめ

- ◎行動データを分析・活用するにはシステムが必要
- ◎ビジネス活用には、データ蓄積・分析環境、顧客管理システム（CRM）といった基盤が不可欠
- ◎アプリはこれらデータ収集の「入口」として機能

まとめ：アプリとシステム、どちらを選ぶべき？



「顧客」に関わること

顧客との接点を強化し、
ロイヤリティを高める課題

顧客分析

顧客接点強化

マーケティング



アプリケーションで解決



「会社全体」に関わること

組織全体の業務プロセスを最適化し、
効率を高める課題

業務効率化

データ総合

基幹プロセス



システムで解決

02

「アプリ」検討の基礎知識

アプリとシステム、それぞれの役割分担が見えてきたところで、
ここからは「アプリ」について、もう少し詳しく見ていきます。
アプリで何ができるのかという基本的な特性について理解を深めます。

アプリで実現！顧客を育てファンにする活用ステップ

アプリは顧客との関係強化に力を発揮しますが、具体的にどのように活用できるのでしょうか。ここでは、顧客育成の一般的なステップに沿って、各段階でアプリが果たす役割を紹介します。

STEP 01 認知

アプリ機能

アプリストア紹介、Web広告などでDL促進、DL後は、**プッシュ通知**で新商品・新サービス等の情報送信など

STEP 02 興味・関心

アプリ機能

製品・サービスへの興味を深める**コンテンツ提供**、利用状況に合わせた**おすすめ情報提供**など

STEP 03 比較・検討

アプリ機能

疑問・不安を解消する**レビュー**、気になった商品や情報を保存し比較しやすい**お気に入り機能**など

STEP 04 行動（初回利用・購入）

アプリ機能

初回限定クーポン・特典などで利用を促進。アプリならではの**簡単な操作での購入・予約プロセス**などを体験させる

STEP 05 利用継続・関係構築

アプリ機能

パーソナライズされた**お得情報**、予約・ポイントプログラム等の**ロイヤリティ機能**を活用やリアル店舗との**連携機能**など

STEP 06 ロイヤリティ・ファン化

アプリ機能

ファン限定コンテンツ、誕生日特典などで特別感を演出。**コミュニティ**や**友達紹介プログラム**などでブランド強化

機能別！顧客をファンに育てるアプリ活用マップ

アプリの各機能が顧客育成の各ステップで、どのように効果を発揮するのかを示しました。実装する機能の優先順位づけにお役立てください。

プッシュ機能機能

ユーザーの端末に直接メッセージを届け、アプリの起動や再訪を促します。

- 活用できる顧客育成ステップ
【Step1：認知】【Step2：興味・関心】
【Step5：利用継続】

コンテンツ配信機能

製品情報、活用法、コラムなど、ユーザーの興味を引くコンテンツを提供します。

- 活用できる顧客育成ステップ
【Step2：興味・関心】【Step3：比較・検討】
【Step6：ファン化】

クーポン・特典機能

割引やプレゼントを提供し、購入やサービスの利用を強力に後押しします。

- 活用できる顧客育成ステップ
【Step4：行動】【Step5：利用継続】

お気に入り・レビュー機能

気になる商品を保存させたり、他者の評価を見せることで、購入の不安を解消します。

- 活用できる顧客育成ステップ
【Step3：比較・検討】【Step4：行動】

ロイヤリティ機能

ポイントプログラムや会員ランクなど、使い続けるほど得になる仕組みを提供します。

- 活用できる顧客育成ステップ
【Step5：利用継続】【Step6：ファン化】

コミュニティ機能

ファン同士の交流や、限定情報へのアクセスを提供し、特別な所属感を醸成します。

- 活用できる顧客育成ステップ
【Step6：ファン化】

ミニアプリという選択肢とは？ネイティブアプリとの違い

ミニアプリはスーパーアプリ（ここではLINE）内で作動するアプリケーションです。それぞれ特徴をまとめました。



ネイティブアプリ



LINEミニアプリ

特徴

高機能、操作性がよい、ストア公開

DL不要、LINE上で完結する

機能

高

表現の自由度が高い、動作が安定、
ブランド構築に向いている

低

機能・デザインに制約がある
LINEが必須

コスト/開発期間

高

長

開発費が高い・開発期間が長い、
DLが必要、OSごとに開発が必要

低

短

手軽、低コスト・短期間で開発可能
LINEの機能を活用できる



基本的には、高機能&リッチ体験を目指すならネイティブアプリ、
手軽さやLINE連携を活かすならLINEミニアプリです。目的と予算に合わせて調整しましょう。

利便性UPでアクティブ率7割！顧客育成に手応え



企業情報

会社名: コスモ石油マーケティング株式会社
事業内容: 石油製品（ガソリン、灯油、軽油、重油など）の販売、カーケア商品の販売、車検・カーメンテナンスサービスの提供、法人向けソリューション提供など
設立: 2015年2月6日 資本金: 10億円
売上高: 約1兆6766億円（2024年3月期）

導入の概要

2019年、全国約2,700カ所（2020年当時）のコスモステーション（SS）で利用可能なスマートフォンアプリ「カーライフスクエアアプリ」の大規模リニューアルを実施。

アプリのUI/UX改善によって操作性を向上し、プッシュ通知によるお得な情報やメンテナンス時期のお知らせ、ポイントが貯まる・使える機能など、顧客が「使いたくなる」「使い続けたくなる」仕組みを整備しました。

成功のポイント

全社一丸となってアプリの利用推進

全国のSSスタッフが給油や車検・定期点検の機会に、「ガソリン代や洗車の割引がある」「予約機能が使える」といったアプリ利用の直接的なメリットを訴求。アプリのダウンロードや利用登録を丁寧にサポートしました。

アプリを起点とした顧客育成

利用顧客には、車検、オイル交換、タイヤ交換といったカーメンテナンスの予約や相談も実施。丁寧な声かけで顧客のカーライフサポートへつなげ、顧客単価やLTV（顧客生涯価値）も向上、顧客育成に成功しました。

より詳しいインタビューは以下で読むことができます。<https://iridge.jp/blog/202010/28038/>

LINEで優良顧客を活性化！ ミニアプリでLTVも向上



企業情報

会社名: 株式会社京王百貨店
事業内容: 百貨店業
設立: 1961年3月
資本金: 1億円
売上高: 845.11億円 (2024年3月期)
店舗: 11店舗 (新宿店・聖蹟桜ヶ丘店・ららぽーと新三郷店・セレオ八王子店・昭島モリタウン店・キラリナ京王吉祥寺店など)

導入の概要

2021年3月に「Keio BEAUTY LINE ミニアプリ」、同年6月に「京王百貨店 新宿店 LINE ミニアプリ」を開発・導入しました。既存の「京王パスポートカード」の会員システムとポイントプログラムと連携し、長年運用してきたカード会員が戸惑うことなく移行できる設計で、優良顧客とのエンゲージメント強化を実現しました。

成功のポイント

ライトユーザーも簡単に手軽に使える設計に

LINEで簡単に会員証が提示できる、ポイント残高や有効期限が手軽に確認できる、ダウンロード不要で利用開始可能といった簡単・手軽を強調すると同時に、ミニアプリ限定のクーポン配信などによって、利用を促進しました。

LINE ミニアプリを起点とした顧客育成

ミニアプリを通じて得られる顧客データを基に、個々の顧客に合わせたメッセージやおすすめ情報、クーポンをLINEで配信。これにより、店舗への送客や特定商品の購買が促進されるなど、販促効果が高まっています。

より詳しいインタビューは以下で読むことができます。<https://iridge.jp/blog/202404/35918/>

03

IT戦略を描くために

最後に、貴社に必要なIT戦略を描く準備として、
戦略立案の全体像や
アイリッジグループがご提供できるサポートについてご紹介します。

自社に最適なIT戦略の描き方

ここまで見てきた判断材料をもとに、具体的なIT戦略を作るには以下のようなステップを踏みます。

STEP 01

現状把握と 課題の可視化

ITで何を達成したいの
かを明確にします
(KGI/KPI設定)

STEP 02

ビジネスゴール の明確化

目的達成に必要な機能
やその他要件を具体的
にします

STEP 03

最適な手段の 選定

アプリかシステムかや、
自社開発か外部委託か
などを検討し、
要件定義を行います

STEP 04

体制と スケジュール の構築

適切なパートナーを
選定し、開発体制と
スケジュールを整えます

STEP 05

実行と 改善サイクルの 設計

実際の開発・導入
・運用を進めます

いきなり「アプリかシステムか？」ではなく、
STEP1・2で目的と要件をしっかり固めましょう。



IT戦略の作成は一筋縄ではいきません。

客観的視点や最新情報を得たり、失敗を回避するためには、専門家に相談することも検討しましょう。

まとめ：自社に最適なIT戦略で、課題解決と成長を。

本資料では、アプリとシステムの違いから、それぞれの特性、そして自社の課題に合わせた戦略の描き方まで、多角的に解説してきました。その中でも重要なポイントは以下の3点です。

01

アプリとシステム、 何がどう違う？

- 企業のIT課題を解決するには、「顧客」との接点強化や関係構築でアプリを活用
- 「会社全体」の業務効率化や基盤整備にはシステム開発が基本

02

ネイティブ？LINE？ アプリの種類の違いを知ろう

- 高機能でリッチな体験を提供するネイティブアプリ、手軽さやLINE連携に強いLINEミニアプリ
- それぞれの特性を理解して選択を！

03

課題に合った IT戦略の立て方を考える

- 効果的なIT戦略策定には、まず自社の目的と要件を徹底的に精査する
- 必要に応じて専門家の知見も活用を！

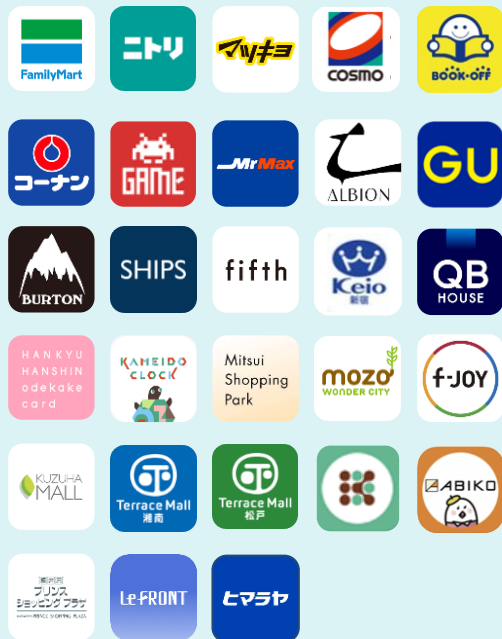
「より具体的な進め方を知りたい」「自社の場合はどう考えればいいの？」とお考えの場合はぜひアイリッジにご相談を！皆さまに最適なIT戦略の実現をサポートします！（詳しくは次ページへ）

04

アイリッジグループのご紹介

導入実績

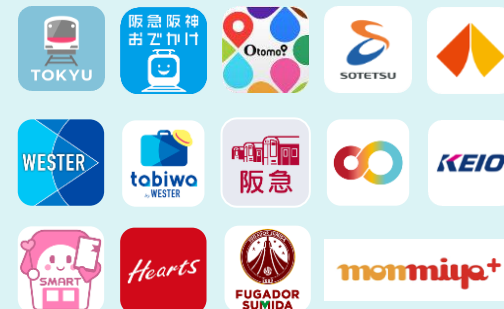
小売



金融



電鉄・その他



300超の
アプリ開発・マーケティング実績

アイリッジの強み：アプリ領域のトータルサポート

アイリッジは、アプリを導入・運用される事業者様のビジネスパートナーです。
アプリ開発だけでなく、企画段階からの支援、アプリ導入後のアプリ活用支援、プロモーションをトータルサポートします。

企画



全体戦略



企画/RFP
作成支援



マーケティング設計



UI/UX
デザイン



開発



プロダクト
開発



アプリ開発



LINEミニ
アプリ開発



PWA開発



運用



アプリ
成長支援



プロモーション支援



UI/UX改善



データ分析



アイリッジの強み：総合マーケティング支援

アプリ領域のトータルサポートはもちろん、コミュニケーションデザインを含めた統合マーケティング支援が可能です。

統合マーケティング支援（戦略から実行まで）

戦略策定



全体戦略策定

デジマ戦略策定

コンセプトワーク

プラン策定

全体KPI策定

全体目標設定

企画/要件定義



全体戦略

アプリ戦略策定・コンセプト（UX調査後）

プラン策定・アプリKPI策定・目標設定など

現状分析（ユーザー理解）

UXリサーチ
（定性/定量）

CJM作成
（AsIS-ToBe）

データ分析

ペイン・ゲイン創出

ペルソナ設定

立上げ支援（コンセプト検証）

アイデア創出

プロトタイプ
モックアップ

ユーザーテスト

開発期



アプリ設計

マーケティング設計

- ・KPIツリー策定
- ・ユーザーステージ
- ・イベント設計
- ・シナリオ設計
- ・セグメント設計

制作

LP制作

HP制作

動画制作

ロゴ制作

オフライン制作

運用期



マーケティング支援

コンテンツマーケティング

ASO

SNS

SEO

PDCA支援

データ分析

CRM支援

CDP/BI構築

UI/UX改善

アプリ広告運用

Web広告運用

マーケティング支援

店頭POP

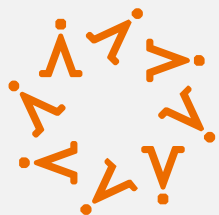
チラシ・ポスター

オフライン（店頭）イベント

インナー支援

社内従業員デジタル育成支援

アイリッジグループについて



iRidge

- アプリ開発
- 保守運用
- マーケティングツール提供
- サービスグロース



オフラインとオンラインの利点を活かしたセールスプロモーションを提供



業務システムの構築を主たる事業とした開発会社



アイリッジと博報堂のJV
デジタル生活接点/体験の変革に向け、顧客体験戦略から開発まで一気通貫で支援

お問い合わせはこちら



dep-mk@iridge.jp



03-6441-2325

お問い合わせフォーム

https://iridge.jp/contact/contact_appdev/

