

報道関係者各位  
プレスリリース



2017年08月08日  
株式会社スマートウィル

## スマートウィル、電通、青山学院大学大学院の 黒岩 健一郎教授と企業の CRM 成熟度に関する 定量評価指標の共同研究を開始

CRM 戦略を核とした経営コンサルティングサービスを展開する株式会社スマートウィル(本社:東京都港区、代表取締役社長:坂本 雅志)は、株式会社電通、青山学院大学大学院・国際マネジメント研究科の黒岩 健一郎教授とともに、企業の CRM(Customer Relationship Management:顧客関係性マネジメント)の成熟度に関する定量評価指標について共同研究を開始します。

少子高齢化や人口減少といった社会構造の変化等に伴い新規顧客獲得の効率が悪化している中、既存顧客の育成や優良顧客の囲い込みを中心とした CRM への取り組みを強化する企業が増えています。それと同時にデジタルメディアを使用した広告配信や広告キャンペーン、DMP(Data Management Platform)の普及に伴い、企業と顧客とのコンタクトポイントの種類や数が大幅に増え、企業には日々膨大な顧客に関する情報が蓄積されるようになりました。

しかしながら、オンラインやオフラインの顧客データ(見込み顧客含む)を統合し、各コンタクトポイントで収集したデータをリアルタイムで DB に連携し、そのデータを CRM 活動に有効活用できている企業は、残念ながらごく少数にとどまっているのが現状です。このような状況を受けて、本研究では、企業の CRM への取り組み度合い(CRM 成熟度)を定量的に評価する新たな指標を開発することを目的とし、その指標を用いて、企業内の進捗度測定や企業間の比較を行い、企業の CRM 活動の底上げに貢献することを目指していきます。

### <主な共同研究内容>

1. CRM 取組状況の現状把握
2. 企業向けサーベイ(※1)の実施(2017年8~10月予定)
3. サーベイ結果の集計分析(2017年11~12月予定)

4. 高スコア企業への取材とベストプラクティスの探索

5. 研究発表

6. 書籍の発刊(予定)

※1 インポートブランドを中心としたファッション・ビューティカテゴリーの企業約 500 社を対象とする予定

なお、本研究で開発する指標は、日本国内での使用にとどまらず、国際的なスタンダードモデルとして世界的に使用されることを視野に入れて発展させていくことを企図しています。

#### 【黒岩 健一郎教授について】

青山学院大学大学院教授。1990 年早稲田大学工学部建築学科卒業。住友商事入社。2006 年慶應義塾大学大学院経営管理研究科後期博士課程単位取得後退学。博士(経営学)。主な著書に「顧客ロイヤルティの時代(共著、同文館出版)」「マーケティング優良企業の条件(共著、日本経済新聞出版社)」など。

#### 【株式会社電通について】

コミュニケーション領域を中核にして、広告主やメディア・コンテンツ企業をはじめとする顧客の経営課題・事業課題の解決からマーケティング・コミュニケーションの実施まで、そのすべてを事業領域とし、日本のみならずグローバル市場において、最適なソリューションを提供している。

公式ホームページ: <http://www.dentsu.co.jp>

#### 【株式会社スマートウィルについて】

2010 年 4 月設立。CRM 戦略を中心に、クライアント企業のマーケティング・コミュニケーション戦略のコンサルティング、プランニング、エクセキューションまでを提供。主なクライアントに NTT docomo、資生堂、集英社や、NIKE、UGG、LE CREUSET、GODIVA 等インポートブランド各社。

公式ホームページ: <https://www.smartwill.co.jp>

---

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社スマートウィル R&D 部門

TEL : 03-3580-7888

Email: [contact@smartwill.co.jp](mailto:contact@smartwill.co.jp)