

News Release

2021 年 7 月 19 日
株式会社スマートウィル

スマートウィルが、新しい顧客管理デジタルソリューション『BoCRM』をリリース ～ファーストユーザーとしてホテル雅叙園東京様に提供開始～

企業と顧客の関係をデザインし、事業構造の革新につながる新しい価値を生み出す次世代 CRM コンサルティングを行う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、以下「スマートウィル」）は、このたび CRM（顧客関係管理）における必要な要素を凝縮した新しい顧客管理デジタルソリューション『BoCRM（ボクルム）』の提供を開始します。



当社は、2010 年 4 月の創業以来、CRM を基軸としたコンサルティングサービスを展開することで、数多くのリテール企業のご支援をさせて頂き、デジタル時代の顧客戦略の変化への対応を牽引してまいりました。

このたび、これまで培ってきた CRM の知見・ノウハウを詰め込んだ新しい顧客管理デジタルソリューション「BoCRM（ボクルム）」を開発いたしました。代表である坂本の拙著「CRM の基本¹」の英題：The Basics of Customer Relationship Management の頭文字を略語としたもので、当社 12 年間の集大成です。

「BoCRM（ボクルム）」は、9 割を超える世帯保有率となったスマートフォンを BoCRM 導入企業様と、そのお客様との接点と捉え、CRM を実践するという発想のものです。スマホアプリのように、ダウンロードやアップデートを必要とせず、エンドユーザーの情報登録障壁を圧倒的に下げるフロントエンドとしています。顧客情報の「収集」、「管理」、「分析」、「活用」まで実施することが出来る、「これが、CRM の基本」といえる唯一無二のサービスです。

「BoCRM（ボクルム）」は、既に株式会社目黒雅叙園様（本社：東京都目黒区、代表取締役社長：深澤正生、以下「ホテル雅叙園東京」）向けにファーストユーザーとして提供を開始させて頂いております。（<https://www.hotelgajoen-tokyo.com/miyabipassport>）今後、より多くの企業様にご活用いただけるよう、新ソリューションとしてリリースさせて頂くこととなりました。

¹ この 1 冊ですべてわかる「CRM の基本」（日本実業出版社 2022 年 5 月 第 8 刷発行）

◆ 「BoCRM（ボクルム）」が提供する唯一無二の CRM の基本 4 機能

機能 1.フロントエンド【顧客情報収集】機能：まずは顧客情報を収集しないと始まらない

「BoCRM（ボクルム）」は、お客様のスマートフォンに「デジタル会員証」を発行します。顧客情報の収集もほとんどのスマホに搭載されている LINE を活用し、登録障壁をぐっと下げているので、顧客情報収集も簡単です。

機能1.フロントエンド【顧客情報収集】機能：まずは顧客情報を収集しないと始まらない

- BoCRMには、顧客データを収集するためのフロントエンド機能が搭載されています。
- フォーム入力によって顧客情報を、デジタル会員証のスクリーンによってトランザクションデータをシームレスに収集できます。

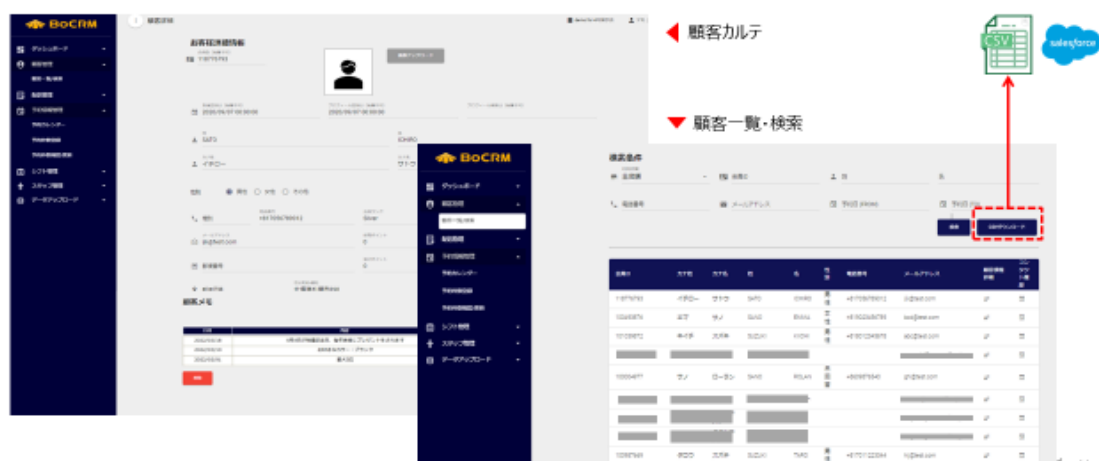


機能 2.顧客カルテ【顧客情報管理】機能：収集データを、分析できるように整える

「BoCRM（ボクルム）」は、収集データを 1 顧客 1ID として、管理します。そのお客様のサービス利用・購買状況などの定量情報、接客・販売スタッフがヒアリングした定性的情報など様々なユーザー情報を統合的に管理することが出来ます。

機能2.顧客カルテ【顧客情報管理】機能：収集データを、分析できるように整える

- BoCRMには、CRMコンサル会社ならではの顧客カルテ機能が実装されています。
- 登録フォームやDBから格納される情報だけでなく、スタッフが記入した顧客に関するメモが集約され、360度あらゆる角度から得られた顧客の情報が蓄積されていきます。

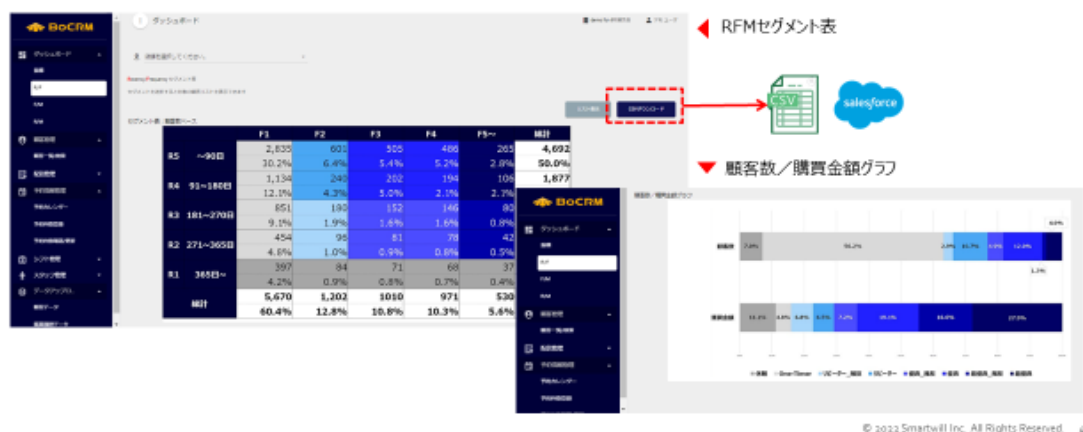


機能 3.ダッシュボード【顧客情報分析】機能：戦略的視点で分析する

「BoCRM（ボクルム）」は、導入企業様の業種に応じたテンプレートを用意し、顧客データの捉え方の勘所をダッシュボード化して、ご提示します。今、アプローチすべき顧客を発見することが出来ます。

機能3.ダッシュボード【顧客情報分析】機能：戦略的視点で分析する

- アップロード、またはフロントエンド機能で収集した顧客情報をRFMで分析し、顧客数ベース／購買金額ベースのセグメント表とグラフで可視化するダッシュボード機能を実装しています。
- セグメントは「最優良」「優良」「リピーター」「One-Timer」に分類され、色分けされます。
- それぞれのセグメントを選択すると、そのまま対象リストを抽出し、各種配信を行うこともできます。



© 2022 Smartwill Inc. All Rights Reserved. 47

機能 4.コミュニケーション【顧客情報活用】機能：効果的なコミュニケーションに落とし込む

「BoCRM（ボクルム）」は、すべての顧客に 1to1 でメッセージすることが出来ます。ダッシュボード機能で抽出したターゲット顧客に、LINE メッセージ、e メール、SMS など、多彩なチャネルから、熱いメッセージを送ることが出来ます。

機能4.コミュニケーション【顧客情報活用】機能：効果的なコミュニケーションに落とし込む

- ターゲットをダッシュボードや絞り込みで抽出し、各種チャネルからメッセージ配信をすることができます。
- 一般的なLINE、メール、SMSだけでなく、欧米諸国で主に利用されているMessenger等にも対応しています。



© 2022 Smartwill Inc. All Rights Reserved. 48

◆ 「BoCRM」の独自性溢れる CRM プログラム導入プロセスとコミュニケーション施策実行

「BoCRM（ボクルム）」を通じて、当社が導入企業様へご提供するのは、顧客との関係づくりを試行錯誤し、より効率的な業務フローを実現するための仕組みとそのプロセスです。

そのため、BoCRM のご提供は、①CRM コンサルティングフェーズ+②SI フェーズの 2 つの要素で構成されています。さらに言い放しではなく実行施策を実践する③運用代行 BPO フェーズもご用意しています。

①CRM コンサルティングフェーズ

専任の CRM コンサルタントがお客様のビジネスについてヒアリングを行い、顧客戦略及びコミュニケーション戦略、具体的施策についてコンサルテーションを実施いたします。この中で、実装すべき CRM システムについて、要件定義を行い、導入企業様のビジネスモデルに最適なプランを構築いたします。

②SI フェーズ

多彩な機能も必要なものを必要なだけ、実装いただけるフレキシブルなシステム設計が可能です。フルスクラッチのようにコストも期間も掛かる事もなく、SaaS のように融通が利かないような事もない、パッケージ+αで提供することで、コストを抑えつつも導入企業様のビジネスモデルにフィットした本格的な CRM システムを 1-3 ヶ月程度で稼働させることができます。

③運用代行 BPO フェーズ

システムの導入後は、CRM コンサルティングフェーズから運用フェーズへ移行できます。私たちは、イイパナシ、ツクリッパナシ、ということは致しません。導入企業様の自走体制構築まで、しっかりとサポートさせていただきますし、運用代行もご提供可能です。

BoCRMのパッケージ

- コンサルティングを元に必要な機能を必要なだけ、オプションまたはカスタマイズしたCRMツールをご提案します。
- フルスクラッチでも、SaaSでもなくパッケージ+αで提供することにより、コストを抑えつつもクライアントのビジネスモデルにフィットしたサービスを提供できるのです。



© 2022 Smartwill Inc. All Rights Reserved. 25

◆ ファーストユーザーとしてホテル雅叙園東京様に提供開始

「BoCRM（ボクルム）」は既にホテル雅叙園東京様にご提供を開始しています。



ホテル雅叙園東京
HOTEL GAJOEN TOKYO



株式会社目黒雅叙園 副総支配人 森木岳明様より頂戴したコメント

長らく運営してきた挙式会員プログラム「ファミリークラブ」が、アナログでコスト高にも関わらず、効果測定も出来ていませんでした。また、ウェディング、料飲、宿泊、宴会、百段階段（東京都指定有形文化財）など部門も多岐にわたっておりますが、お客様の回遊実態を把握することも出来ておりませんでしたので、機会損失レベルも高かったと思います。そうした課題をスマートウィルが、解決する道筋をつけてくれました。コンサルテーションを受け、「BoCRM」をカスタマイズ導入することで、顧客管理関連業務の DX を進めることが出来ています。2022 年 1 月にローンチしましたが、すでに 1 万名を超える会員化、利用実績の見える化、データドリブンなプロモーション展開などが実践できるようになりました。当館は、シニアのお客様も大変多くいらっしゃいますが、ユーザビリティがシンプルでわかりやすいので、そうしたシニアのお客様の IT リテラシーの向上にも一役買っているという副産物も生まれています。まだまだ BoCRM の多岐にわたる機能を使い切れてはいませんが、CRM の基本を確実に積み重ね、多彩な顧客コミュニケーションを行うことで、お客様との更に深く長きにわたる関係を構築していきたいと思います。

◆ BoCRM は、こんな企業にお勧めです

様々な業種でお使いいただけますが、提供実績や、スマートウィルのコンサルティング実績を踏まえますと、下記のような業種の企業様は、特にお勧めです。

例：ホテル、ゴルフ場、フィットネスジム、レストラン、理美容関連など、館や店舗などの運営施設にて、
お客様をお迎えするサービス業

例：アパレル、化粧品、雑貨など、店舗を構える小売業

各種ご予約やメール配信、顧客管理も行うことができるため、お客様にとっても、働かれている方々にとってもユーザビリティの高い顧客管理 DX が実現可能です。適切なお客様にクーポンやリワードの発行も行うことができるため、お客様の再訪を促し、LTV の最大化に寄与します。

また、業種を問わず、CRM プログラムを再検討したいとお考えの企業様、顧客管理 DX を推進したいとお考えの企業様、どのようなお悩みでも、当社の CRM コンサルタントが、解決させていただきます。
お気軽にお問い合わせください。

◆ BoCRM の提供方法・価格

ひとつとして、同じ CRM プログラムは存在しませんので、専任 CRM コンサルタントより、ご案内させていただきます。詳しくは、以下のサービスサイトからお問い合わせください。

サービス URL : https://www.smartwill.co.jp/our_services/d-tempo/

◆ 代表取締役社長 坂本雅志 コメント

私たちスマートウィルは、企業がその顧客一人一人に真摯に向き合うことが、企業そして生活者のよりよい未来につながると信じています。

人々の生活は、モノ・サービス・コトバを提供するあらゆる企業との関係で成り立っています。

そして企業は、生活者が必要とする価値を提供するために存在し、生活者とともに成長していくものであると思っています。

我々が実現したい CRM とは、単に効率性を追求するだけの“顧客関係管理”ではなく、企業と生活者が対話を重ねることにより新しい価値を紡ぎあげていく、共創のプログラムです。

今回、提供を開始する「BoCRM」は、この私たちの考えを体現したものであり、12 年以上積み上げてきたスマートウィルの CRM の集大成です。

どうか、当社の自信作をご案内する機会を頂きたいと思います。

これからも、スマートウィルは、人々の暮らしを支え、暮らしを彩るすべての企業の CRM 活動のサポートを通じて、社会をより豊かに変えていきます。

株式会社スマートウィル 代表取締役社長 坂本雅志

◆ 会社概要

株式会社スマートウィルは、CRM コンサルティング会社として、2010 年 4 月に創業、ラグジュアリーブランド等の小売・サービス大手企業など 100 社以上に対し、CRM コンサルティングサービスを提供している。リアル店舗におけるデジタルトランスフォーメーション支援のためのデジタルソリューション開発・提供も行う。

会社名	株式会社スマートウィル Smartwill Inc.
本社所在地	東京都港区六本木 6-16-50
会社設立	2010 年 4 月 28 日
事業内容	CRM コンサルティング、CRM デジタルソリューション企画開発・提供
URL	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

東京都港区六本木 6-16-50

広報担当：松村

TEL：03-5843-1475

E-mail：contact@smartwill.co.jp
