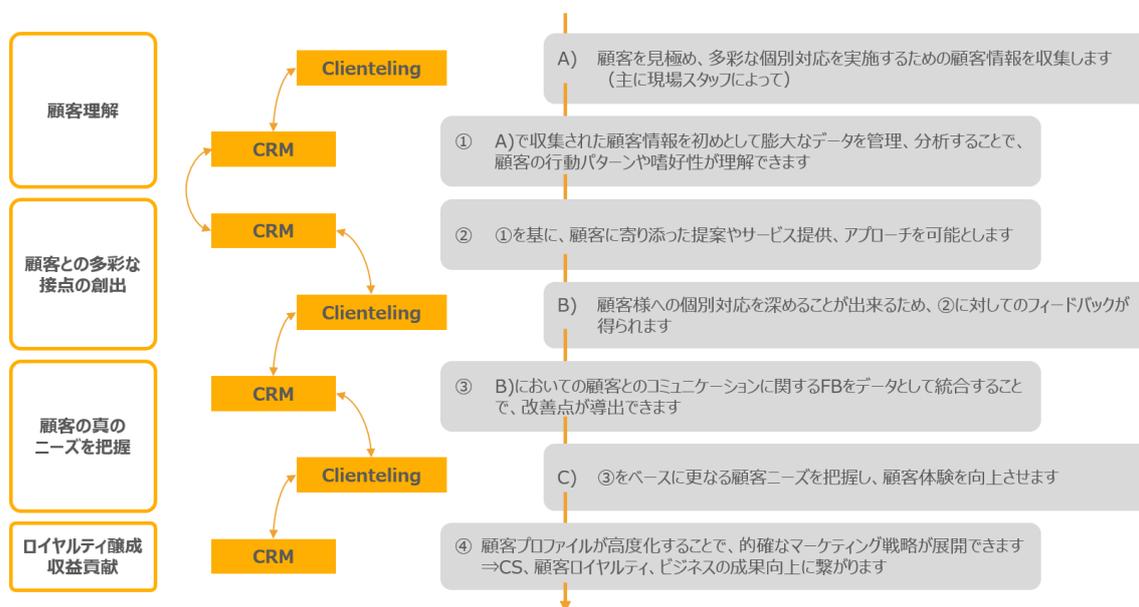


スマートウィルが、「クライアントリング CRM」を提唱

CRM コンサルティングサービスやデジタルソリューションを提供する株式会社スマートウィル（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：坂本 雅志、以下「スマートウィル」）は、小売・サービス企業向けの CRM ツール『BoCRM(ボクルム)』の開発を進めてまいりました。CRM を起点としたマーケティング活動の重要性が再注目される昨今、良質な顧客体験を提供し企業の利益向上を叶える「クライアントリング CRM」の普及に取り組むこととお知らせいたします。



クライアントリングとCRMの強固な相補的關係

◆ 「CRM」は新たなステージへ

日本国内における CRM 市場は活況であり、オンプレミス型とクラウド型を合わせた CRM アプリケーションの市場規模は、2023 年度で 1 兆円近くとなり、2027 年度には 1.5 兆円近くになると予想されています。

参照：デロイトトーマツ ミック経済研究所「マーテック市場の現状と展望 2023 年度版クラウド型 CRM 市場編」<https://mic-r.co.jp/mr/02970/>

このように CRM への需要が高まる中、生成 AI による CRM 機能が深化し、顧客のコミュニケーションが更に高度にデジタル化し、「業務効率化」を叶えるテクノロジー主導の CRM 市場は成熟しつつあります。一方、近年の消費者のニーズの多様化、サービスの選択肢の拡大等により、企業はより精度の高い顧

客理解とよりパーソナルで質の高い体験価値の提供が求められています。とりわけ海外のラグジュアリーファッションブランドにおいては、販売員が顧客の情報や購買習慣を把握し、新商品や今後の購入について積極的に相談に応じるなどして、顧客との密接な関係を築く「クライアントリング」の質的向上に注目しています。このように、リアルな現場が存在する業態（ファッション、コスメ、ホテル、エステ、旅行サービス等）では、テクノロジー主導の CRM だけではなく、熟練販売員や接客スタッフのコミュニケーション技術を形式知化していく CRM の在り方が求められています。

◆ スマートウィルが提唱する「クライアントリング CRM」

スマートウィルはこのような時代の潮流を受け、「クライアントリング CRM」を提唱します。

スマートウィルは、自社が開発する CRM システム「BoCRM」の基本機能である顧客データの「収集・管理・分析・活用」の 4 ステップに、「クライアントリング」機能を追加しました。これにより、顧客情報を深く集め、気付きを導出する分析を行うことで、コミュニケーションすべき対象顧客や、コミュニケーションすべき内容が最適化され、顧客満足度が上がり、企業・ブランドへのエンゲージメントが高まり、収益貢献に繋がります。

スマートウィルはクライアントリング CRM を軸として、今後も消費者と企業の価値共創を目指すサービス開発・提供を追求してまいります。

◆ 会社概要

株式会社スマートウィル

事業内容	BtoC 向け CRM コンサルティングサービス、デジタルソリューション開発・提供
本社所在地	東京都渋谷区富ヶ谷 2-43-10 OMB YOYOGIUEHARA 3F
会社 HP	https://www.smartwill.co.jp
BoCRM 製品サイト	https://lp.bocrm.net/

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社スマートウィル

広報担当：神野

TEL：03-5738-8848

E-mail：contact@smartwill.co.jp