

**ホテルフォルツァが スマートウィルの CRM システム「BoCRM」を導入  
会員管理・顧客分析、メール配信も可能に。  
～CRMに必要なアクションを一気通貫で実現～**

ラグジュアリーブランド・サービス向けに 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、全国に 11 施設展開するホテルフォルツァ（以下「ホテルフォルツァ」）を運営する株式会社エフ・ジェイ ホテルズ（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：中島あゆみ、以下「エフ・ジェイ ホテルズ」）に自社の CRM ソリューション『BoCRM』を導入したことをお知らせいたします。



**導入前の課題と導入背景**

ホテルフォルツァでは、スマートウィルとの取り組み開始以前、顧客管理について下記のような課題がありました。

- ・顧客データは溜まっているが、分析ができていない
- ・予約の中心が WEB 経由のため、直接予約率を引き上げたい
- ・データを活用し、ホテルフォルツァが好きで泊まりたいと思ったださるお客様を囲い込み、ファンを作りたい

このような課題を解決する方法として、以下の取り組みを行いました。

- ・スマートウィルの CRM コンサルティングサポートによる、顧客データの分析から優良顧客の見える化、会員プログラム『FORZA Doors』の設計
- ・スマートウィルの BoCRM 導入を通じた、適切な顧客管理と顧客アプローチの実施

**導入後の効果**

コンサルティングサポートでホテルフォルツァの優良顧客の定義を行い、大切にすべきお客様の解像度が上がりました。数施設で運用開始した会員プログラム『FORZA Doors』を全施設に導入し、LINE を活用した会員様との定期的なコミュニケーションを行うなど、顧客とのリレーション強化、ファンの醸成に取り組んでおります。

**ホテルフォルツァご担当者の声**

スマートウィルのサポートと BoCRM 導入により、ポイントプログラムの利用が増えてきています。今後もホテルフォルツァを大切にくださるお客様作り、お客様との関係強化に向けて入会促進を図りつつ、データの蓄積、分析、精度向上を推進していきます。

## BoCRM とは

CRM（顧客関係管理）に必要な、「収集/管理/分析/活用」機能を全て兼ね備え、企業の顧客管理活動の生産性向上、並びにマーケティング活動を通じた売上拡大・利益率拡大に貢献するシステムです。100社以上の会社にCRM戦略コンサルティングを行ってきたスマートウィルだからこそ提供できる、直感的で使いやすく、現場のスタッフも活用しやすいCRMシステムで、ホテル、ゴルフ場、エステサロン、スポーツジムなどハコモノサービスを中心に提供しています。



ダッシュボードのイメージ（データはダミーです）

### 株式会社エフ・ジェイホテルズ会社概要

事業内容：ホテルフォルツアの運営（全国に11施設）・小売業 飲食店業 不動産の売買・賃貸・仲介・管理 スポーツ施設

本社所在地：福岡市博多区住吉一丁目2番25号 キャナルシティ・ビジネスセンタービル9F

ホテルフォルツアについて：

必要なものを必要なだけ贅沢に配し、くつろぎと眠りを追求する宿泊重視型の「スマートホテル」

<https://www.hotelforza.jp/>

会社 HP：<https://www.fj-hotels.jp/>

### 株式会社スマートウィル会社概要

事業内容：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