

2023 年 10 月 31 日

和光／セイコーソリューションズが「2023 CRM ベストプラクティス賞」を受賞 OMO ソリューション「SETSUGU」による富裕層顧客への“接遇”接客を実現

セイコーソリューションズ株式会社

セイコーソリューションズ株式会社（代表取締役社長：関根 淳、本社：千葉県千葉市、以下 セイコーソリューションズ）、およびセイコーソリューションズの OMO ソリューション「SETSUGU」を導入している株式会社 和光（東京都中央区、代表取締役社長：石井 俊太郎、以下 和光）は、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝純教、以下 CRM 協議会）主催の「2023 CRM ベストプラクティス賞」を 10 月 12 日に受賞しました。

本賞は、日本に顧客中心主義経営 (CRM) を実現することを目指し、CRM の観点から成果を上げた企業や組織を表彰するもので、セイコーグループ内のシナジー最大化の一環として、セイコーソリューションズと和光が協同で推進した富裕層顧客へのデータを活用した“接遇”接客の取り組みが「オンラインとオフライン融合挑戦モデル」として評価されました。



■ 受賞のポイント

銀座に店舗を置く高級専門店の和光は、単なる接客ではなく、顧客の潜在的なニーズを傾聴し、顧客に寄り添ったサービスや体験を提供することで、お客様に“ときめきと感動”をお届けする、“接遇”接客の実現を目指しています。

今回は、実際にお客様と接する現場の販売員がより良い“接遇”ができるよう、セイコーソリューションズが提供する OMO ソリューション「SETSUGU」を導入し、オフラインとオンラインの顧客データを統合し、現場でのデータ活用を実現したこと、また統合された顧客データから潜在ニーズの理解、有益な顧客セグメントの抽出、データを活用したマーケティング活動に取り組んだ点などが評価されました。

■OMO ソリューション「SETSUGU」による和光での取り組み例のご紹介

①顧客データ統合基盤の構築

AWS をベースとした、拡張性とリーズナブルさを兼ね備えたセキュアな顧客データ統合基盤を構築。紐づいていなかった店舗とオンラインのお客さまデータを統合し、OMO の実現が可能な基盤を構築しました。

②顧客統合ダッシュボードでパーソナライズされた接客体験を支援

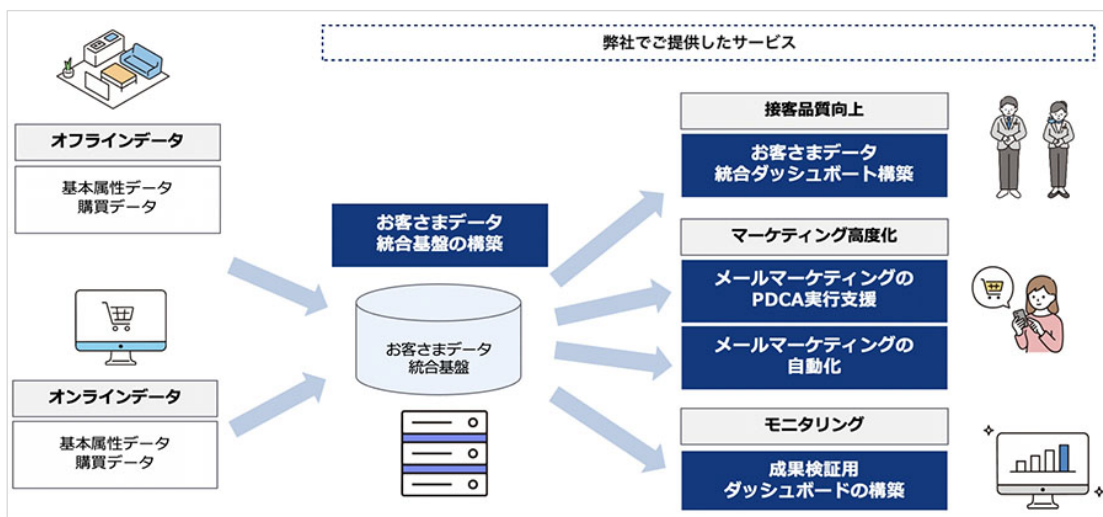
オフラインとオンラインを横断した顧客データを一望できる顧客統合ダッシュボードを作成。店舗・EC を包括した購買履歴や顧客情報の確認により、富裕層への One to One 接客に必要なより深い顧客理解が可能に。また、スマホ対応により、店頭での購買履歴確認の時間短縮や、データ活用を促進。

③店舗・EC のメールマーケティングの効果検証用ダッシュボード構築

メール配信システム・店舗・EC のデータを統合した効果検証用ダッシュボードを作成し、メールマーケティングの成果を可視化。高級ジュエリーなど、EC で購入されにくい製品のメルマガ施策の効果測定や、効果検証にかかる時間や精度の向上、PDCA の高速化を実現。

④メールマーケティングの効果向上と PDCA 実現

データサイエンティストによるメールマーケティングの PDCA 実行支援を実施。お客さまの購買行動や目的別にデータを分析、セグメント化した上で、それぞれのセグメントに合ったメール内容を作成することで、メール開封率や購入率を向上。



<和光事例講演のご案内>

なお、和光の富裕層顧客への“接遇”接客の実践事例を紹介する講演を、2023 年 12 月 1 日（金）に開催される「COMPUS 2023」にて行わせていただきます。ぜひご来場ください。

COMPUS 2023 イベントページ : <https://product.iim.co.jp/compus2023>

*「OMO ソリューション」の詳細および和光の導入事例については下記 URL をご参照ください。

<https://www.seiko-sol.co.jp/products/omo-sol/>

*「CRM ベストプラクティス賞」の詳細については一般社団法人 CRM 協議会のサイトをご参照ください。

<https://crma-j.org/index.html>

※本文中に記載されている製品名などは各社の登録商標または商標です。

報道関係の方からのお問い合わせ先:

セイコーソリューションズ株式会社

マーケティングコミュニケーション部

担当:佐久間 tel:03-6779-8952 e-mail:pr-center@seiko-sol.co.jp

お客さまからのお問い合わせ先:

セイコーソリューションズ株式会社

戦略ビジネス本部 戦略ビジネス第 2 統括部

担当:中迫 tel:03-6779-8950 e-mail:support@seiko-sol.co.jp