

2025 年 3 月 5 日

セイコーウオッチの接客情報基盤システムを開発 スムーズな接客情報の入力・照会と既存顧客基盤とのデータ連携&活用で お客さまにあわせた上質な接客を実現

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）は、グローバルでウオッチ事業を展開するセイコーウオッチ株式会社（東京都中央区、代表取締役社長：内藤 昭男、以下 セイコーウオッチ）の「接客情報基盤システム」を開発いたしました。

本システムは、セイコーウオッチの＜グランドセイコー＞を取り扱う国内の一部のグランドセイコーブティックにて、2025 年 3 月より運用を開始します。

■開発背景

現在、店舗接客では、担当販売員の丁寧な接客を通じて、お客様の大切な購入シーンがよりご満足いただけるものとなるよう取り組んでおります。

これからは、EC 普及などお客様との接点が多様化する中、お客様に合わせたより高度な接客の実現のため、販売員間や店舗間での接客情報の共有や、購買履歴・コンタクト履歴などの情報のデータ連携・活用が求められています。

■「接客情報基盤システム」の特長

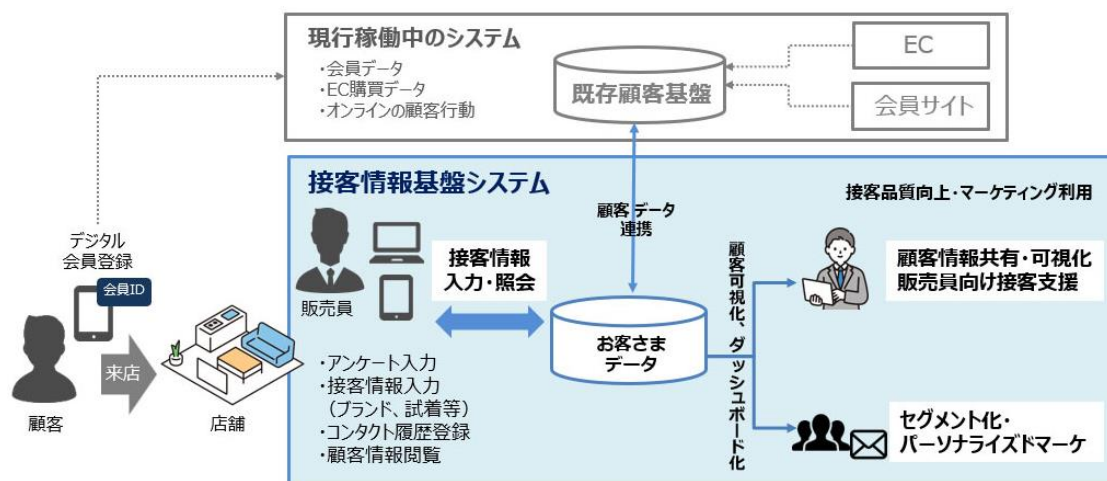
店舗・販売員の接客情報の入力から、既存顧客基盤との連携による接客情報、購買履歴などのデータ閲覧・活用までを、一括して提供。店舗内でのセキュアかつスムーズな情報共有・利用が可能になります。

特に、Grand Seiko ID*1 などの既存の会員登録システムと連動することで、来店店舗・担当者・接客内容・アンケート情報などの接客に関連する情報を、かんたんに入力・照会できる機能を実装しています。

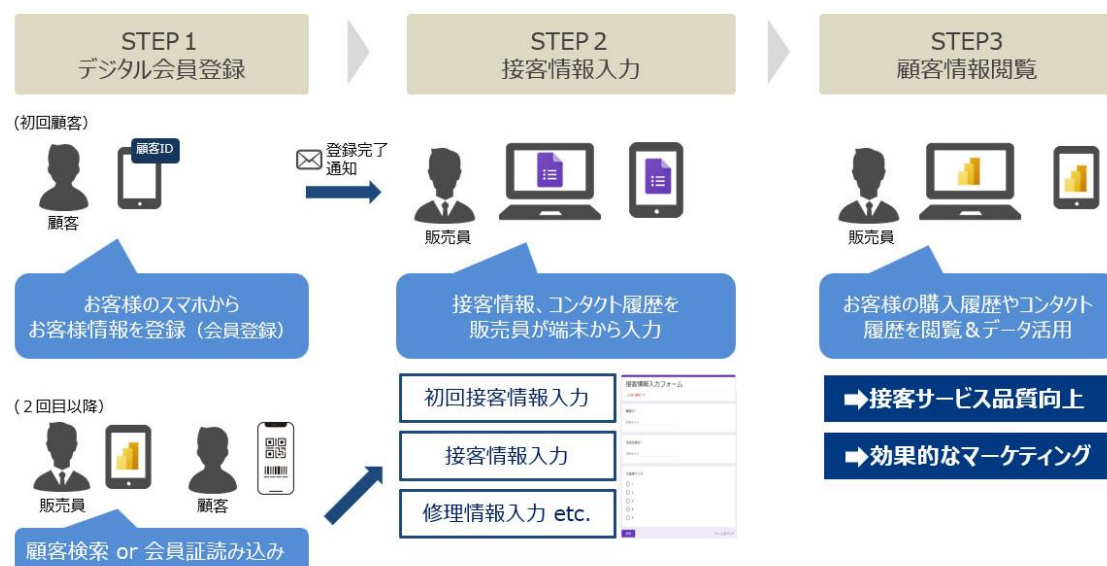
また、現行の顧客基盤の顧客データと「接客情報基盤システム」で取得するデータを連携することで、販売員向けの接客支援や顧客へのパーソナライズドマーケティングも可能になります。

本システムでのデータ連携・活用により、属人化なく、お客様の最新状況に合わせた上質な接客をどの店舗でも実現し、利便性と満足度の向上をサポートします。

▼システム構成イメージ図



▼店舗での運用イメージ



【主な特長】

① 効率的な接客情報入力・閲覧の仕組み

- ・ **販売員の効率向上**：販売員がスマホやタブレットから簡単に接客情報やコンタクト履歴を入力・閲覧可能。接客情報の共有を手軽に実現できます。
- ・ **既存の会員登録との連動**：既存の会員登録やデジタル会員証と連動することで、スムーズに接客情報の入力・照会が可能です。

② 既存顧客基盤とのデータ連携

- ・ **顧客データの統合利用**：既存の顧客基盤システムと接客情報基盤システムを連携することで、接客情報に加えて、顧客情報・購買情報・アンケート・Web 行動履歴などのデータの統合管理&利用も可能です。

③ マーケティング・接客の高度化

- ・ **顧客ダッシュボード機能**：販売員向けの BI ダッシュボードを用意。顧客情報が一元的に確認でき、担当顧客のより深い理解を支援します。
- ・ **パーソナライズされた接客**：統合データの可視化や活用により、個々の顧客に合わせた接客やマーケティングを支援いたします。

*1 「Grand Seiko ID」 とは、Grand Seiko が提供するサービスを便利に使うことができる共通 ID です。会員サイトや EC の利用、保証登録などが、1 つの ID で利用いただけます。

セイコーソリューションズは、コンサルティングからシステム構築までトータルでご支援可能な独自の OMO ソリューションを通じて、今後も様々な小売業界におけるデータ活用による新たな顧客体験の付加価値向上をサポートしてまいります。

【OMO ソリューションについて】

セイコーソリューションズの OMO ソリューション「SETSUGU」は、顧客データの活用のための基盤構築、データ統合、分析から、周辺システムの開発、マーケティングの高度化や業務効率化まで、お客さまのデータ活用をトータルでご支援。OMO の実現をサポートいたします。

① CDP に関するトータルサポート

CDP 導入のみならず、CDP を使って何を目指すべきかという「構想」フェーズから、具体的な施策立案や実行までを一気通貫で支援します。

② 顧客データ活用伴走支援

オンライン/オフラインのデータの統合・分析・可視化・タッチポイントの強化・顧客エンゲージメント向上まで、ツールの提供に留まらず顧客データ活用を伴走支援します。

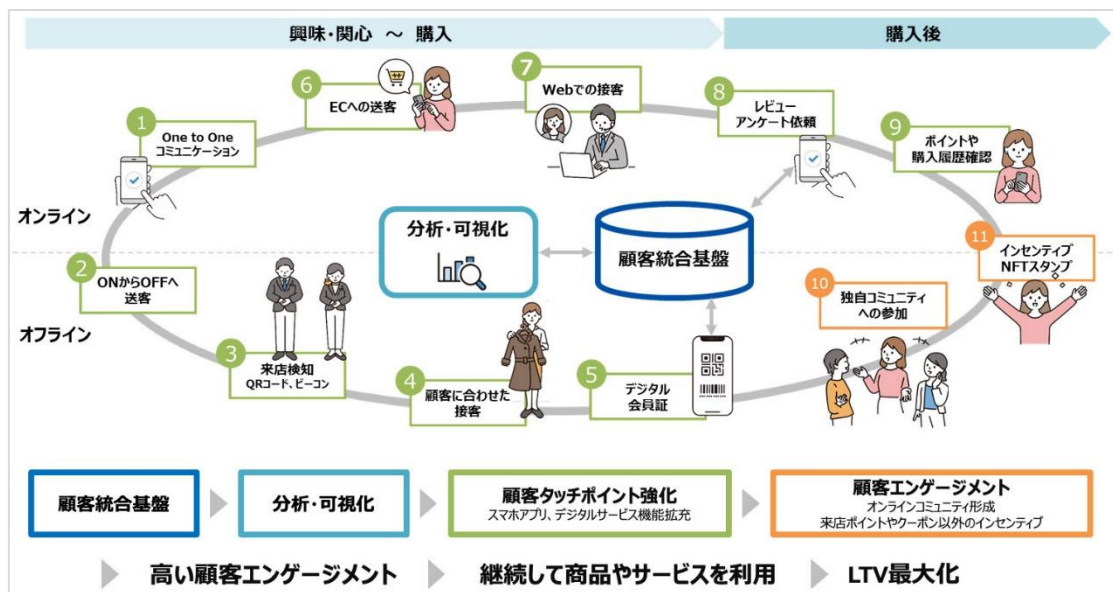
③ リーズナブルで接続容易性の高い CRM システム

CDP には AWS を活用、導入・保守コストを抑えた顧客基盤構築が可能です。AWS の利用により、既存システムや各種アプリとの連携がしやすい CRM システムを構築します。

④ 様々なサービス拡張に対応

店頭接客向けの会員管理アプリや、BI アプリ連携、担当者通知、AI 活用、顧客にあわせたパーソナライズ、顧客 ID 統合、周辺システムの開発など、様々なサービス拡張に対応可能です。

▼OMO ソリューション「SETSUGU」の全体像



* 「OMO ソリューション」の詳細については下記 URL をご参照ください。

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

※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: 安井 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

リテール&サービスソリューション本部 OMO 統括部

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