

<ご参考資料>

2010年5月11日

株式会社博報堂

代表取締役社長 成田純治

シナジーマーケティング株式会社

代表取締役 谷井等

**携帯電話を活用した購買履歴に基づく再来店施策を低負担・迅速に導入できる  
モバイル CRM プラットフォーム『クルカ (curuca)』、提供開始。**

株式会社博報堂（東京都港区 代表取締役社長：成田純治）とシナジーマーケティング株式会社（大阪市北区 代表取締役：谷井等）は、携帯電話を活用して個々の顧客単位で購買履歴を把握し、再来店を促す最適なコミュニケーション施策を可能にする購買連動型モバイル CRM プラットフォーム『クルカ (curuca)』を共同開発し、2010年5月より提供を開始します。

各地に店舗を展開している外食業界や物販を含めた小売・流通業界にとって、1度来店いただいた顧客に再来店していただくための CRM の諸施策は重要なマーケティング活動となっています。

本サービスを利用することで、来店店舗・性別・年代などの従来型の属性情報に加え、個々の顧客単位で購買・利用履歴についての情報をデータベース化することが可能になります。これにより、購買・利用傾向を踏まえた効果的な顧客のセグメンテーションが可能になり、再来店につながるコミュニケーション施策の実施や、施策がどれだけ商品の売上げに貢献したかの検証も容易になります。さらに、本サービスは、SaaS (ASP) 型でご提供するため、一からシステムを自社開発する必要がありません。低負担で迅速にシステムを導入したい企業のニーズにお答えすることができます。

本サービスでは、携帯サイト上で会員登録を行った顧客が商品・サービスを購入・利用する際に、店舗ごとに設置したリーダーを通じて顧客に購入・利用金額に応じたポイントを付与するなど、顧客の購買履歴に応じた特典を提供します。その際、購買商品・利用サービス内容／



読みやすさを追求した書体を使用

金額／来店店舗／来店日時等の顧客情報をシナジーマーケティングの SaaS (ASP) 型コミュニケーション・プラットフォーム「Synergy!」(※) 内のデータベースに蓄積します。収集したデータは博報堂が CRM 分野で培ってきたノウハウを活かし、施策の成果検証を踏まえたコミュニケーションのシナリオを設計。個々の顧客の購買特性に合わせて、メールによる電子クーポンの発行、キャンペーン告知、これらと組み合わせたマスメディアやチラシの施策など、次の来店につながるコミュニケーション施策を提案・サポートします。このような一連の「計画→実施→検証」のサイクルを回すことで顧客の長期的な購買・サービス利用の促進を図ることが出来ます。

顧客ごとの購入履歴を把握することで、「本当に利益をもたらしているロイヤル顧客」と「実際にはコストが売上を上回っている顧客」が浮き彫りになります。利益貢献に応じた顧客対応を行うことで、確実に利益に結びつく事業成長を実現することが可能になります。『クルカ (curuca)』はこうした顧客ごとの利益貢献構造を明確化するとともに、新規来店客→リピート顧客→ロイヤル顧客への成長による利益最大化を実現します。

本サービスは、博報堂が企業のマーケティング活動全体のパートナーとして培ってきたマーケティング/プロモーション領域におけるノウハウ、特に CRM 分野における分析力・施策提案力と、シナジーマーケティングが企業の顧客情報の戦略的活用のリーディングカンパニーとして実績を積んできた CRM システムの構築力とを結びつけることで初めて可能になりました。

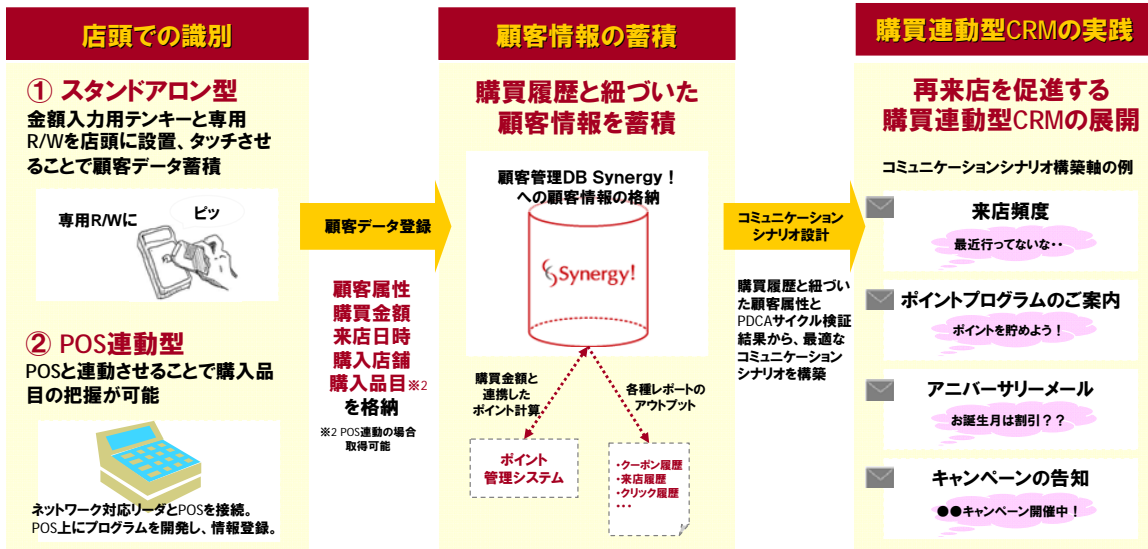
※ SaaS 型コミュニケーション・プラットフォーム「Synergy!」とは

「Synergy!」は、経営の合理化や、業務の効率化を実現するだけでなく、「企業様の売上アップ!」のために、既存顧客のデータを統合管理し、その顧客情報を戦略的に活用するコミュニケーション・プラットフォームです。簡単に設計できる顧客データベースをもとに、メール配信／Web アンケート／問い合わせ管理／携帯サイト作成／ダイレクトメール発送の 5 つの機能を使って、お客様の状況や、目的に応じたマーケティング活動を行うことが可能です。



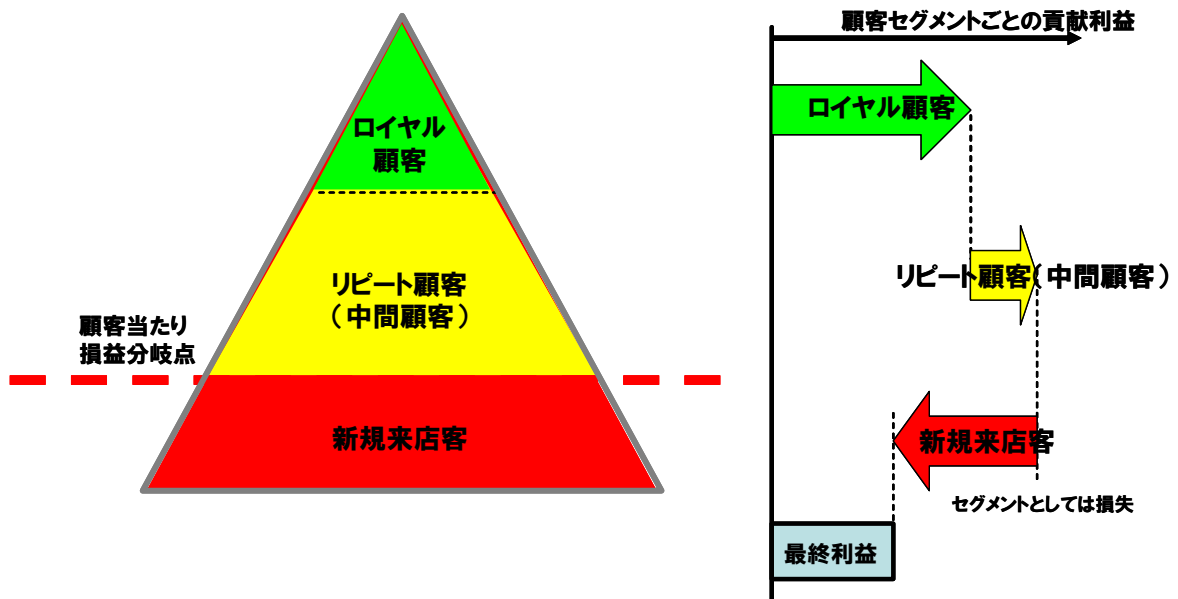
読みやすさを追求した書体を使用

## ■「クルカ (curuca)」の全体概要



## ■顧客セグメントごとの利益管理の考え方

『クルカ (curuca)』は顧客ごとの利益貢献構造を明確化するとともに、新規来店客→リピート顧客→ロイヤル顧客への成長による利益最大化を実現します。



【参考】

■会社概要

<株式会社博報堂>

代表者：代表取締役社長：成田純治

本社：〒107-6322 東京都港区赤坂5丁目3番1号赤坂Bizタワー

TEL：03-6441-8111

設立：1924年2月11日

資本金：358億4,800万円

事業概要：博報堂は、「生活者発想」と「パートナー主義」という2つのフィロソフィーを掲げ、「クリエイティブ力」と「実現力」によって広告主のさらなるブランド価値向上を図る「パワーブランド・パートナー」を目指しています。マス・マーケティングとリレーションシップ・マーケティングの統合を核とした「統合マーケティング・ソリューション」を提供し、マーケティング・プロモーション領域も含めた広告主のマーケティング活動全体の最適化を実現してまいります。

<シナジーマーケティング株式会社>

代表者：代表取締役 谷井等

本社：〒530-0003 大阪市北区堂島2-4-27 新藤田ビル6F

TEL：06-4797-2500

設立：2005年6月

資本金：3億3,330万円

事業概要：シナジーマーケティングは、企業様の顧客情報を戦略的に活用し、収益に結びつけるためのマーケティング（情報活用）戦略をご支援しています。主力製品として1,350を超える企業様に導入頂いている統合顧客管理システム「Synergy!」を提供しています。

本件に関するお問い合わせ

博報堂 広報室

西尾・西原 TEL:03-6441-6161

エンゲージメント・ビジネスユニット

藤井・洲崎 TEL:03-6441-4772

シナジーマーケティング 広報販促グループ

原田 TEL:06-4797-2500

営業部 エージェントグループ

石井 TEL:03-5261-7511



読みやすさを追求した書体を使用