

press release

報道関係者各位
2022年4月13日
株式会社三陽商会
NRI デジタル株式会社
株式会社ブレイド

三陽商会・NRI デジタル・ブレイドが共同で、オフラインと オンラインを融合した OMO による顧客体験向上のためのトライアルを開始

三陽商会の新ライン「CB CRESTBRIDGE」の第一号店舗「ららぽーと横浜店」にて、オフラインとオンラインの顧客行動データを統合し、顧客ごとのニーズや文脈を捉えた体験を実現

株式会社三陽商会（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大江伸治）、NRI デジタル株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：雨宮正和）、株式会社ブレイド（本社：東京都中央区、代表取締役 CEO：倉橋健太）の三社が共同で、オフラインとオンラインを融合した OMO（Online Merges with Offline ※1）による顧客体験の実現に向けてトライアルを開始します。



「CB CRESTBRIDGE」店舗でのスマートフォンによるチェックインのイメージ

本取り組みは、三陽商会の「BLUE LABEL CRESTBRIDGE（ブルーレーベル・クレストブリッジ）」「BLACK LABEL CRESTBRIDGE（ブラックレーベル・クレストブリッジ）」の新ライン「CB CRESTBRIDGE（シービー・クレストブリッジ）」の第一号店舗「ららぽーと横浜店」（4月22日オープン）にて行います。公式 EC サイト「クレストブリッジ オンラインストア」および本店舗を活用する顧客の行動データ（※2）をシームレスに解析・統合し、オフライン・オンラインの顧客接点で、その顧客のニーズや文脈を捉え顧客体験の向上を図ります。

本取り組みを通じて、「CB CRESTBRIDGE」の「お客さまのすべての日常に寄り添う」というコンセプトを体現した新たな店舗体験の実現を推進していきます。NRI デジタルとブレイドは、オフラインとオンラインの様々な接点における顧客体験をシームレスにつなぐ共通基盤の開発およびその活用支援を共同して展開してきました（※3）。主に、店舗における行動データの解析は NRI デジタルが開発した SaaS インテグレーションサービス「[OMO OnBoard](#)」が、EC における行動データの解析とオフラインとオンラインのデータの統合はブレイドの提供する CX プラットフォーム「[KARTE](#)」が担います。

※1：OMO（Online Merges with Offline：オンラインとオフラインの融合）とは、オンライン（インターネット）とオフライン（リアル店舗）の境界線をなくして、お客さま一人ひとりに最適なサービスをご提供し、CX を向上させるという概念のマーケティング手法です

※2：各顧客接点における顧客の行動データの収集と活用については、顧客の同意を取得するなど法令に従った対応などを行うことを前提としています。

※3：参考

NRI デジタルとブレイド、KARTE と IoT デバイス（店頭設置カメラ等）を繋いだリアル店舗のユーザー行動情報取得に成功（2019年7月31日発表）

<https://press.plaid.co.jp/data/20190731/>

ブレイドと NRI デジタル、三菱地所の事業共通マーケティング基盤として KARTE の導入と運用を支援（2020年7月29日発表）

<https://press.plaid.co.jp/data/20200729/>

トライアルの背景と展望

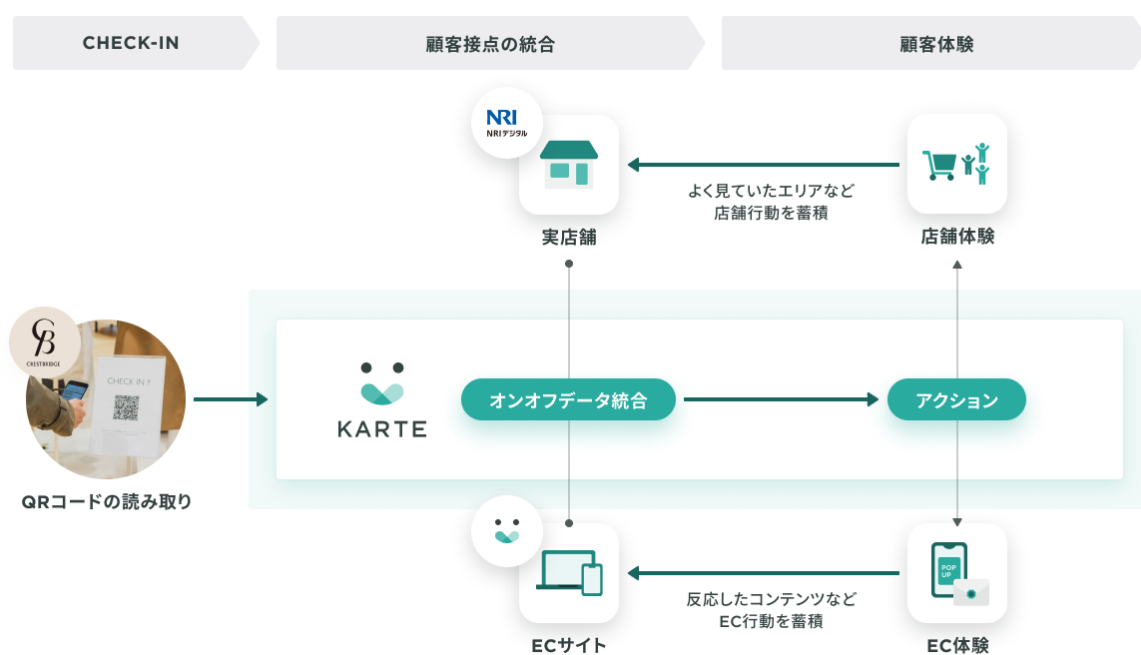
三陽商会では各顧客接点における顧客体験の分断を課題としていました。この課題を解消し、より顧客本位の体験を実現することを本トライアルの目的にしています。今回の取り組みでは、来店時のチェックインを起点に、EC サイトなどの情報を見てリアル店舗にいらっしゃったお客さまや、来店したものの購入には至らず、その後 EC サイトを訪れたお客さまの行動を解析できるようになることで、そのお客さまにとって最適な商品やイベントなどのご紹介が可能になります。また、オフラインでのデータもオンラインの体験向上に役立てることができ、EC でも商品知識を持ったスタッフが接客しているようなコミュニケーションが可能になるなど、より細やかなブランド体験の提供が望めます。

今後は、店舗の在庫データもリアルタイムに統合し、商品の在庫状況と顧客の行動やライフスタイル・年齢・体型などの顧客情報を複合的に組み合わせることで、お気に入り登録商品に基づいた来店促進や来店者への「お客さまのすべての日常に寄り添う」ための商品提案などを目指します。

さらに、KARTE によって顧客行動を解像度高く可視化し、一層深い顧客インサイトを得ることで、デジタルマーケティングだけでなく商品の開発や店舗体験の設計など、あらゆる事業活動の中心に顧客理解を据え、ブランドの理念追求と事業推進を加速していくためのトライアルと位置付けます。

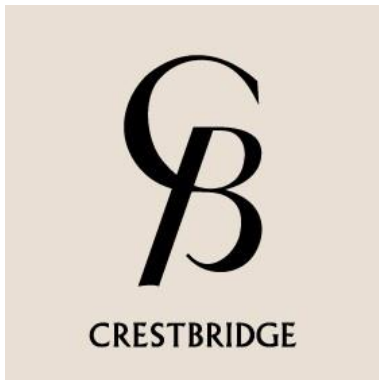
トライアル概要

店舗来店時、お客さまがスマートフォンなどで QR チェックインを行い利用許諾に同意することで、店舗での行動解析（3D 距離センサーによる計測）が始まります。店舗での行動と EC での商品閲覧などをかけ合わせ、その人の好みや興味に応じた商品提案やイベント・キャンペーンなどのご案内を行います。



CB CRESTBRIDGE について

Comfort & Balance をコンセプトに、今日と明日、ON と OFF がシームレスにつながる暮らしを提案するファッションブランド。「CB CRESTBRIDGE」は、暮らしのあらゆる場面にアクセントを与えるチェックパターンと時代性、さらに、上質で多彩なアイテムで一人一人の暮らしを彩ります。



「CB CRESTBRIDGE」ロゴ



「CB CRESTBRIDGE」2022 年春夏プレコレクション イメージビジュアル

- Instagram @cb.crestbridge <https://www.instagram.com/cb.crestbridge/>
- twitter @cb_crestbridge https://twitter.com/cb_crestbridge
- Facebook @cb.crestbridge
<https://www.facebook.com/CB-Crestbridge-108124825112238>

株式会社三陽商会について

株式会社三陽商会は、紳士服・婦人服及び装飾品の製造販売、全国の百貨店、専門店、直営店での製品の販売を行う総合ファッションアパレル企業です。

三陽商会は、ファッションを通じ、美しく豊かな生活文化を創造し、社会の発展に貢献していくことを目指します。

<https://www.sanyo-shokai.co.jp/>

NRI デジタル株式会社について

2016年8月に設立された、野村総合研究所（NRI）グループのデジタルビジネス専門会社です。デジタル分野におけるコンサルティングとソリューションそれぞれの専門家が顧客企業と併走し、デジタル化戦略の構想立案から、先端 IT ソリューションの選定・構築、事業の実行支援、プロジェクト全体の検証・改善に至るまで支援しています。

公式ホームページは、<https://www.nri-digital.jp/>

OMO OnBoard について

NRI デジタルが提供している、企業のマーケティング DX を支援する SaaS インテグレーションサービス。Web サイト、スマホアプリ等、顧客との「オンライン接点」で取得した情報と、リアル店舗や展示会等に設置した AI カメラ、3D 距離センサー、QR チェックインなどの「オフライン接点」で取得した情報を統合し、顧客の行動に関する情報を時間軸で一覧できる形で可視化するものです。それにより、オンライン・オフラインの行動計測に連動したリアルタイムのアクション（メールや LINE の配信、デジタルサイネージ、接客等）を企業が行うことを支援します。

詳細は、<https://www.nri-digital.jp/marketingdx/>

株式会社ブレイドについて

ブレイドは「データによって人の価値を最大化する」をミッションに掲げるテクノロジーカンパニーです。2015 年に CX（顧客体験）プラットフォーム「KARTE」の正式提供を開始しました。KARTE をコアに、顧客に関わるあらゆるデータを KARTE と繋ぐ「KARTE Datahub」、ノーコードでサイトのあらゆる構成要素を更新・評価・改善する「KARTE Blocks」など、カスタマーデータの活用を通じて顧客中心の企業活動を支援します。

<https://plaid.co.jp/>

KARTE について

「KARTE」は、ウェブサイトやアプリを利用するお客様の行動をリアルタイムに解析して一人ひとりを可視化し、個々のお客様にあわせた自由なコミュニケーションをワンストップで実現する CX（顧客体験）プラットフォームです。2015 年 3 月にサービスを開始しました。高い拡張性を備えており、オンサイトに限らず様々なシーンでのマーケティング課題やニーズに合わせた活用が可能です。KARTE は、あらゆるデータを個客軸で統合・解析することで圧倒的な顧客理解を可能とし、エンドユーザーにおける体験価値（CX）の向上を実現します。

<https://karte.io/>

<本件に関するメディアのお問い合わせ>

株式会社三陽商会 広報 岩崎、斉藤 kouhou@sanyo-shokai.co.jp

NRI デジタル株式会社 広報担当 野呂、瀬戸、田中 info@nri-digital.jp

株式会社ブレイド 広報 櫻井、柏原 press@plaid.co.jp