



Nomura Research Institute Group

NEWS RELEASE

2021年9月7日

NRI デジタル株式会社

NRI デジタル、顧客体験の向上を支援する

SaaS インテグレーションサービス「OMO OnBoard」の提供を開始

～ 顧客のオンライン・オフライン行動を統合しリアルタイムでアクション ～

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、以下「NRI デジタル」）は、企業が顧客接点で進める OMO（Online Merges with Offline：オンラインとオフラインの融合）の設計と実行を包括的に支援するサービス「OMO OnBoard」（オーエムオー・オンボード、以下「本サービス」）の提供を、本日開始しました。

本サービスは、Web サイトやスマホアプリ等、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可視化します。さらに、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（図 1 参照）。なお、本サービスは、個人情報の保護およびセキュリティに十分に配慮をした上で展開をしていきます。

図 1：「OMO OnBoard」のサービスイメージ



■OMO サービスの設計から実行までをスピーディーに実現

本サービスは、NRI デジタルがこれまでにさまざまな企業において、OMO の推進を支援する中で得た知見・ノウハウを生かして開発したものです。

オフライン接点における行動計測には、3D LiDAR (TOF¹)センサー（日立エルジーデータストレージ社の 3D 距離センサー）や AWL Pad（AWL 社の AI 顔認証システム）を活用しています。QR コードによるチェックイン（入店・入場確認）と混雑可視化システムは NRI デジタルで開発しました。オンラインおよびオフラインの行動をリアルタイムに統合するにあたっては、Google Cloud^{TM2}（Google 社のエンタープライズ向けクラウド プラットフォーム サービス）を、行動計測に連動したアクションの実行は KARTE（プレイド社の CX プラットフォーム）を活用しています。

本サービスを利用することにより、企業は、顧客接点におけるオンラインとオフラインの情報を融合させた、質の高い顧客体験を提供する仕組みの設計から実行までを、1～3 カ月で実現できます。

■SaaS インテグレーションサービスを今後も拡張

本サービスは、NRI デジタルが企業に対し、先進的な SaaS を適切な組み合わせで短期間に導入できるように開発・提供してきた SaaS インテグレーションサービス「D2C OnBoard」（D2C ビジネス立ち上げ・改善支援サービス）、「C4M OnBoard with KARTE」（顧客データプラットフォーム構築・運用立ち上げ支援サービス）に次ぐ、新サービスです。NRI デジタルでは、今後も、企業の DX 推進を支援するサービスメニューを拡張していきます。

¹ TOF は、Time Of Flight の略称で、光の飛行時間を測ることで三次元的な情報を計測する技術です。

² Google Cloud は Google LLC の商標です。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

NRI デジタル株式会社 広報担当 野呂、瀬戸
TEL：045-613-8600 E-mail：info@nri-digital.jp

【本サービスに関するお問い合わせ先】

NRI デジタル株式会社 DX 企画 鈴木（章）、萩村、鈴木（求）
E-mail：marketing-analytics-team@nri-digital.jp