

株式会社シャイオス、スマートウィルの CRM「BoCRM」の追加改修・保守運用を一気通貫支援

— 接客データ起点の LINE による自動フォローで“次の来店”を創出。顧客を待たせない操作性で 1 秒応答を実現

【発行日：2026 年 9 月 30 日】



報道関係者各位

AI エージェント開発・カスタム SaaS 構築・IT コンサルティング／オフショア開発を提供する **株式会社シャイオス**（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：鄭 光錫（テイ コウシャク）、以下「シャイオス」）は、CRM コンサルティングおよびデジタルソリューションを提供する **株式会社スマートウィル**（本社：東京都渋谷区、代表取締役：坂本雅志、以下「スマートウィル」）が展開する CRM システム「BoCRM」のカスタマイズ・追加改修および保守運用をスマートウィルより受託し、リリース前の追加改修からリリース後の保守運用までを一気通貫で支援いたしましたので、お知らせいたします。

本プロジェクトでは、シャイオスが単なる機能開発ではなく、「売上に繋がる顧客体験」を設計。来店・接客日時をトリガーにしたタイムリーな LINE フォロー機能を実装し、毎日約 270 件の接客トラフィックに対してもスタッフがストレスを感じない応答 1 秒以内のパフォーマンスを短期間で実現しました。リリース後も動的な人員編成で運用保守を継続し、「作って終わり」ではない伴走型の支援体制を構築しています。

■ 背景：小売企業の経営課題

BoCRM は、スマートウィルが提供する多業種向けの顧客管理・分析・活用プラットフォームです。今回のプロジェクトでは、BoCRM を導入している小売企業向けに、実店舗での接客をその後の顧客フォローや再来店につなげるための機能を改修しました。具体的には、以下のような課題に着目しています。

小売業の経営者の皆様が共通して抱える悩みのひとつに、「実店舗でのせっかくの接客機会を、デジタルフォローに繋げ切れていない」というものがあります。来店いただいた顧客のデータは蓄積されているものの、その後のフォローや次回予約促進が属人化してしまい、リピート率向上のチャンスを逃しているケースが後を絶ちません。

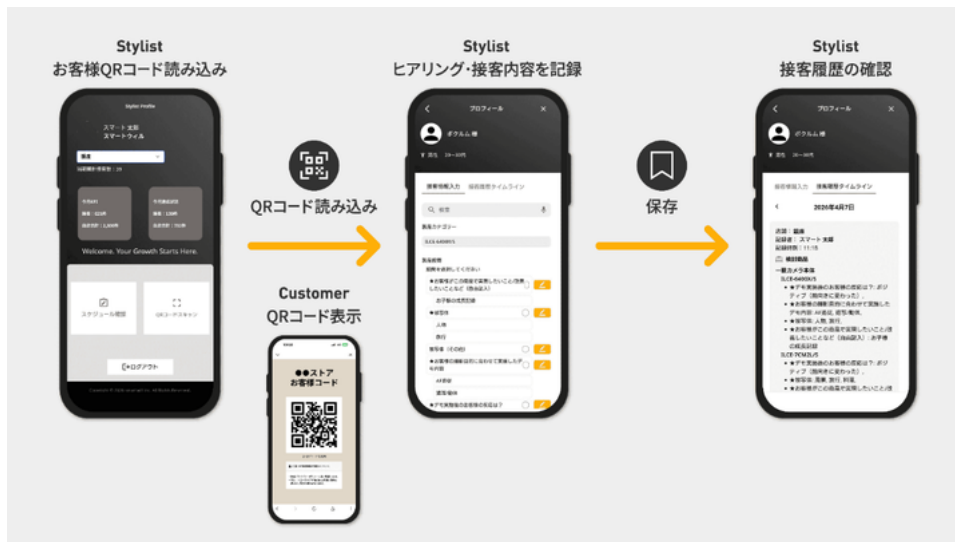
スマートウィルの「BoCRM」は、そうした課題に対して収集／管理／分析／活用を一括で行う強力な基盤です。しかし、各企業の業務フローに合わせた“現場目線”の追加改修と、リリース後の継続的な改善サイクルをどう実現するかが、導入企業の大きな経営判断の分かれ目となっていました。

■ 本プロジェクトの位置づけ：「投資対効果」を最大化する一気通貫支援

スマートウィルより本件を受託したシャイオスは、本案件を「単発の受託開発」ではなく、経営資源の無駄を省く長期伴走型パートナーとして位置づけました。リリース前の追加改修とリリース後の保守運用で人員を柔軟に組み替えることで、開発投資の効率化（固定費化の防止）とサービス安定稼働を両立しています。

▶ リリース前：次のアクションに直結する追加改修

- ・ **BoCRM の現場最適化カスタマイズ** — 機能要件定義からデータ移行までを完遂。特に、小売店舗スタッフの日常業務に直結する画面・運用導線を徹底的にブラッシュアップし、現場の「使いにくい」をゼロにする改修を一括実装しました。
- ・ **接客日時をトリガーとした“タイムリーな LINE フォロー”を実装（今回の最大の特徴）** — 来店・接客のタイミングを起点に、最適なタイミングでクーポンや次回予約案内、アフターケアメッセージを自動配信する仕組みを構築。「接客で終わらせない」「また来たいと思ってもらう」をデータドリブンで実現し、店頭接客とオンライン MA をシームレスに統合しました。小売企業のマーケティング担当者の手作業を削減し、属人化した顧客フォローを組織の資産へと変えます。
- ・ **接客パフォーマンスチューニング（ストレスを感じない応答速度へ）** — 毎日約 270 件の接客トラフィックを前提にボトルネックを解析。応答速度 1 秒以内を達成し、スタッフの入力待ちストレスを解消。顧客を待たせず、スムーズな会計・予約受付を可能にしました。



図：接客記録収集フロー（出典：株式会社スマートウィル 提供資料）
※図中の Stylist＝スタッフ、Customer＝お客様

▶ リリース後：経営環境の変化に強い保守運用

本番リリース後は、機能追加要望への即応、安定稼働の維持、パフォーマンスモニタリングを継続。繁忙期・閑散期に合わせた人員の最適配分により、ムダな固定費を抑えながら高い保守品質を確保しています。

■ 導入効果

- ・ **顧客リピート率向上の仕組み化** — 接客データと LINE を連動させたことで、フォロー漏れを防ぐ仕組みを構築。来店後フォローによる追加予約・再来店の創出を、データとして追えるようになりました。
- ・ **現場の生産性向上と接客品質の均一化** — 応答 1 秒以内のストレスフリーな操作環境と、属人化しない標準化されたフォローフローにより、スタッフの業務負担を軽減。結果として、接客品質の均一化に貢献します。
- ・ **顧客生涯価値（LTV）向上のデータ基盤を構築** — 接客インサイトと LINE アクションデータを BoCRM 上に統合。「どの接客が次の予約・購入に繋がったか」までデータで追うことができ、今後の高単価顧客への優先アプローチや休眠顧客の再活性化など、既存の基盤を活かして拡充できる状態を実現しました。

■ スマートウィル ご担当者の声

株式会社スマートウィル コンサルティング事業部 中村 友也様

■ 今後の展望

シャイオスは、本プロジェクトで構築した BoCRM × LINE 自動フォロー × 接客データの基盤を活かし、スマートウィルと連携しながら BoCRM の継続的な機能拡張と安定運用を支援してまいります。また、小売業に限らず、さまざまな業種における顧客接点の高度化と、接客データを活用した CRM 施策の実現に取り組んでまいります。

シャイオスでは、プロダクトの価値を最大化する「売上に繋がる顧客体験」の設計から開発・運用までを一気通貫で提供しています。新規 SaaS・Web サービスの立ち上げから、既存システムの現場最適化カスタマイズ、リリース後の柔軟な保守体制構築まで、ビジネスの成長に伴走する開発パートナーをお探しの事業者・ベンダー様は、ぜひお気軽にご相談ください。

■ 株式会社シャイオスについて

株式会社シャイオス（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：鄭 光錫、設立：2021 年 9 月）は、「新たな価値を創造し、世界に輝きを。」というパーパスのもと、IT の力で企業の複雑な課題を解決するプロフェッショナル集団です。日本品質のプロジェクト管理体制と現場主義の伴走型支援を強みに、要件整理から開発・運用までを一気通貫で提供します。

事業内容

- ・ IT コンサルティング・DX 推進支援
- ・ グローバル・オフショア開発の構築支援
- ・ システム受託開発（Web/モバイル）
- ・ SaaS 等自社プロダクトの開発・運営

■ 各会社概要

株式会社シャイオス

- ・ 本社所在地：神奈川県横浜市
- ・ 代表取締役：鄭 光錫
- ・ 設立：2021 年 9 月
- ・ 事業内容：IT コンサルティング・DX 推進支援／システム受託開発／オフショア開発体制構築支援／SaaS 等自社プロダクト開発・運営
- ・ 会社 HP：<https://shineos.com/>

株式会社スマートウィル

- ・ 事業内容：ビジネス戦略コンサルティングサービス、デジタルソリューション開発・提供、コミュニケーション施策実行
- ・ 本社所在地：東京都渋谷区
- ・ 代表取締役：坂本 雅志（サカモト マサシ）
- ・ 設立：2010 年 4 月
- ・ 会社 HP：<https://www.smartwill.co.jp/>
- ・ BoCRM 製品サイト：<https://lp.bocrm.net/>