スマレジEC 一元管理

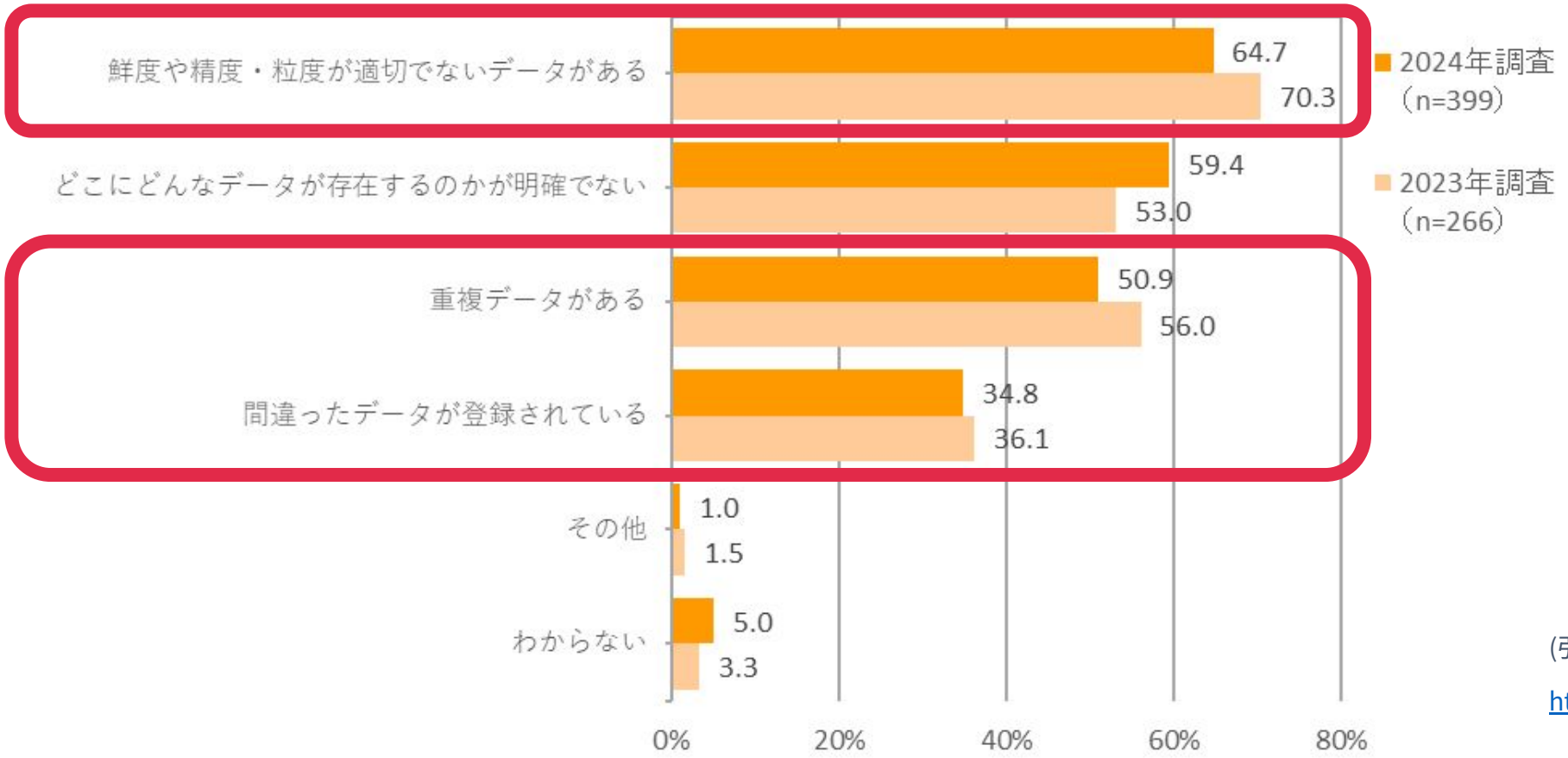
６割の企業が正しく整理できていない！？

顧客データ統合のススメ

株式会スマレジ

マスターデータ運用の現状

64.7%の企業が管理システムの中に「鮮度や精度・粒度が適切でないデータがある」と回答



(引用)IT Leaders記事

https://it.impress.co.jp/articles/-/27594

➡正しくスマレジEC・一元管理で顧客データ統合できていますか？

Copyright © 2026 Smareji, Inc. All Rights Reserved.

CRMツール内の顧客データが乱れる理由

■CRMツールあるある

同一顧客なのにさまざまな要因で、複数レコードが登録されてしまう・・・！

case1



結婚・離婚などによる名字変更
(例)
旧姓：山本 花子
結婚後：田中 花子

case2

運営側の確認ミス
電話注文対応などのタイミングで
既に顧客データがあるのにもかかわらず、
新規顧客として受注登録



case3

異なる会員登録・ログイン
(例)
モールA：メール
(現在の姓で会員登録)
モールB：Googleアカウント
(旧姓で会員登録)
サイトC：Apple ID
(旧姓で会員登録)



case4



顧客側の重複登録
髙橋、髙橋のような漢字表記が
モール・サイトごとに異なる

case5

昔の情報が残っている
引越などで電話番号・住所が変更
(例)
引越前：0776-XX-XXXX
引越後：03-XXXX-XXXX



Copyright © 2026 Smareji, Inc. All Rights Reserved.

同一顧客が複数レコード作成されてしまうことのリスク

①顧客の履歴がちゃんとまとまらない

- 過去の購入履歴が別IDに分かれている
- 問い合わせ履歴が分かれてしまっている



➡履歴をまとめて、その人の“本当の姿”を見える化する必要がある



②“当たる施策”が作りにくい

- 分断されたデータだと精度の高いセグメントが作れない
- パーソナライズ施策が正しく当たらない

➡精度の高い打ち手を作るために、正しいデータを作る必要がある

③無駄な“重複連絡・二重施策”が発生する

- メールが二重で送られる
- 同じキャンペーンが複数IDに配信されてしまう



➡顧客への迷惑防止＆コスト削減する必要がある

以上のリスクから、
定期的に顧客統合をする必要があります。
それが出来るのが**手動名寄せ機能**です！

Copyright © 2026 Smareji, Inc. All Rights Reserved.

手動名寄せ機能とは？

受注取込時に発生した名割れ顧客を手動操作で統合できる機能

＜統合前＞

顧客ID	統合先チェック / チェッククリア	1	2	3	ランク	お名前 電話番号 住所
3	☑				-	支援室 花子（シエンシツ ハナコ） 03-1234-5678 東京都 港区赤坂2-14-5
☑ 2	☐				-	スマレジ 花子（スマレジ ハナコ） 03-1234-5678 東京都 港区赤坂2-14-5

統合！

＜統合後＞

顧客ID	統合先チェック / チェッククリア	1	2	3	ランク	お名前 電話番号 住所
3【統合先】	☑				-	支援室 花子（シエンシツ ハナコ） 03-1234-5678 東京都 港区赤坂2-14-5

※「スマレジ 花子」の情報を「支援室 花子」に引継ぎ

統合後引継ぐデータ

①購入履歴
②お問い合わせ応対履歴
※メール送信履歴・送付先は引継ぎ対象外

初期費用 10,000円

月額費用 5,000円



手動名寄せ機能を利用し、
バラバラで登録された
顧客データを定期的に統合することで、
正しい情報を基に
分析・施策を行っていきましょう！

Copyright © 2026 Smareji, Inc. All Rights Reserved.