

経済透視図

(137)

顧客起点の概念

顧客を誘導する施策を指すのに対して、OMOはオンラインとオフラインの融合を指し、顧客起点でのサービス提供にフォーカスしている。

OMO(Online merges with offline)の活用が本格化している。OMOと類似した概念として、オムニチャネルやO2O(Online to Offline)が、十分に機能していない存在するが、オムニチャネルは戦略的なチャネルの連携・統合を代表とするテクノロジーの進展、マーケティング技術の向上によって本格的な運用が可能

OMO市場の動向 上

になった。

機会損失を低減

OMOのメリットは

するメリットがある。ウェブで購入して実店舗で受け取る、実店舗がウェブ上で簡単

提供できれば欠品時に購入しない、あるいは他社で購買するという損失回避が可能である。そのためには在庫を一元管理し、消費者がパソコン(PC)やスマートフォンで検索できるなど、在庫を確認できる仕組みの構築が必要だ。

デジと実店舗融合進む

大きく4つ存在する。まず、機会損失が低減

モバイル端末などあらゆるデバイスで簡単に在庫を確認できる仕組みの構築が必要だ。

次に、OMOによって顧客体験が向上する。実店舗やウェブを意図しないシームレスな購買が実現すれば、接客や生成AI(人工知能)を活用した高度なQ&A対応・接客が可能になりつつある。特に生成AIを活用したチャットボットは文章のような非構造化データや話し言葉の音声などを認識して自然な形でコミュニケーションを取ることが可能で、OMOの進展において大きな貢献が期待される。

愛着高める効果

次のメリットとして、OMOによって顧客体験が向上する。実店舗やウェブを意図しないシームレスな購買が実現すれば、接客や生成AI(人工知能)を活用した高度なQ&A対応・接客が可能になりつつある。特に生成AIを活用したチャットボットは文章のような非構造化データや話し言葉の音声などを認識して自然な形でコミュニケーションを取ることが可能で、OMOの進展において大きな貢献が期待される。

3つ目のメリットとして、獲得可能な顧客データが増加することによって実店舗でデジタル変革(DX)を推進することが可能になり、ウェブでは遠隔サポートや生成AI(人工知能)を活用した高度なQ&A対応・接客が可能になりつつある。特に生成AIを活用したチャットボットは文章のような非構造化データや話し言葉の音声などを認識して自然な形でコミュニケーションを取ることが可能で、OMOの進展において大きな貢献が期待される。

次回、OMOの具体的な施策の導入状況について紹介したい。(隔週水曜日に掲載)



SMBC日興証券
プライベート・
キャピタル・
ソリューション室長

窪田 正吾

無断転載・複写禁止