

各位

2026 年 10 月 1 日

株式会社 コマース One ホールディングス

株式会社 フューチャーショップ

フューチャーショップ、AI が売上アップに伴走する新 CRM オプション

「future Engagement Cast powered by OmniSegment」提供開始

～ AI を活用したセグメント抽出から配信最適化まで支援。

店舗×EC のデータ統合で、実店舗を持つ事業者の OMO 戦略も後押し ～

株式会社コマース One ホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役：岡本 高彰、証券コード：4496）のグループ会社である、株式会社フューチャーショップ（本社：大阪市北区、代表取締役：星野 裕子、以下「フューチャーショップ」）は、実店舗と EC サイトの顧客データを一元化し、AI による分析・予測アプローチと担当コンサルタントによる伴走支援を組み合わせた高機能 MA・CRM オプション「future Engagement Cast powered by OmniSegment（フューチャー・エンゲージメント・キャスト、以下「future Engagement Cast」）」の提供を 2026 年 10 月 1 日（木）から開始いたします。

本サービスは、台湾・日本の EC 市場で広く採用され、多くの導入実績を持つ EC 向け高機能 MA・CRM ツール「OmniSegment」を基盤としています。

「高機能な CRM を導入したものの使いこなせない」という EC 事業者の課題に対し、AI を一貫して活用することで、セグメント設計から予測・最適配信までをスムーズに行い、少人数の運用体制でも成果につながる 1to1 マーケティングの実現を目指します。

あわせて、実店舗を持つ事業者さまには、OMO（Online Merges with Offline：オンラインとオフラインの融合）データの精緻な分析・活用もご実現いただけます。



AI が売上アップに伴走する
新 CRM オプション提供開始



フューチャーショップでは、EC サイト構築機能に加え、AI を活用した商品レコメンド、店舗と EC をつなぐ接客、商品発見、外部データを活用した顧客理解・集客支援など、EC 事業者の成長を支える領域を広げています。

「future Engagement Cast」は、その中でも EC・店舗に蓄積される顧客データを「一人のお客さま」として理解し、AI を活用して継続的な 1to1 マーケティングへつなぐことで、既存顧客との関係構築と LTV 向上を支援するサービスです。

開発の背景

CRM・MA ツールの高度化が進む一方で、「セグメント設計が複雑で使いこなせない」「データは蓄積されているが分析する時間がなく、結局は全顧客への一斉配信にとどまっている」「実店舗と EC で顧客データが分断され、統合や手動でのデータ移行に手が回らない」といった声が数多く寄せられていました。フューチャーショップはこうした現場の課題を解決するため、システム提供にとどまらない伴走支援型の CRM オプション「future Engagement Cast」を開発しました。

サービス概要

「future Engagement Cast」は、顧客データ統合（CDP）、AI 予測分析・配信（MA）、Tableau 連携ダッシュボード（BI）、定期分析レポートで構成される一体型の CRM・MA オプションです。EC の購買データはもちろん、POS 連携で実店舗のデータまで網羅し、EC と実店舗をまたいだ 1to1 マーケティングを実現します。

EC サイトのみを運営するショップさま向け：一方通行の配信を 1to1 アプローチへ

専門知識不要のノーコード設計により、直感的な操作だけで複雑なセグメントを抽出可能です。さらに AI が顧客ごとに最適なチャネル・時間帯を自動判断し、少人数の現場でも 1to1 コミュニケーションを自動化します。

実店舗+EC サイトを運営するショップさま向け：店舗と EC の「壁」を解消

実店舗の購買・ポイントデータと EC の会員情報を統合し、future Engagement Cast へ手作業なしで自動連携します。店舗の購入明細にも EC 共通の商品番号が自動で紐づくため、「店舗で買ったあの服」と「EC で見ているこの服」をまとめた高精度な 1to1 アプローチが実現できます。オムニチャネルプラットフォーム「futureshop omni-channel」をご利用中の場合は、CROSS POINT 連携により会員情報や購買データの統合がよりスムーズに行えます。

具体的には、店舗データがあるからこそ実現できる OMO 施策として、以下をご活用いただけます。

- 店舗・EC の相互送客シナリオ：店舗のみで購入し EC 未購入の会員へ EC クーポンを自動配信。逆に EC 専用の会員へは、近隣店舗の入荷・イベント情報を自動案内
- 統合ステータス判定：店舗・EC の購買データを合算し、新規・コア・休眠・離脱などの顧客ステータスを日次で自動更新。「店舗ではコア顧客だが EC 未購入」といったチャネル間のギャップも検知
- 商品の「趣味嗜好」の統合判断：店舗での購入カテゴリと EC での閲覧・購入カテゴリを統合してタグ付けし、精度の高いレコメンドを実現
- 店舗スタッフの運用負荷軽減：レジ操作や店舗オペレーションの変更は不要。データの紐付け・配信はすべてシステムが自動で実行

「future Engagement Cast」の特長

AI による購買予測と自動アプローチで、顧客一人ひとりに合わせた施策を実行

顧客データの分析から施策の実行まで AI がサポートします。手作業での複雑なセグメント作成やデータ統合の手間をなくし、顧客一人ひとりの最適なチャネル・時間を自動で判断して成果を最大化します。顧客ステータスの更新、パーソナライズ商品の提案、購買意欲の高いユーザーの予測、アイキャッチ画像やメルマガ文案の作成まで、AI が一貫して実行します（配信チャネルはメール・LINE・Web ポップアップ・アプリに対応）。



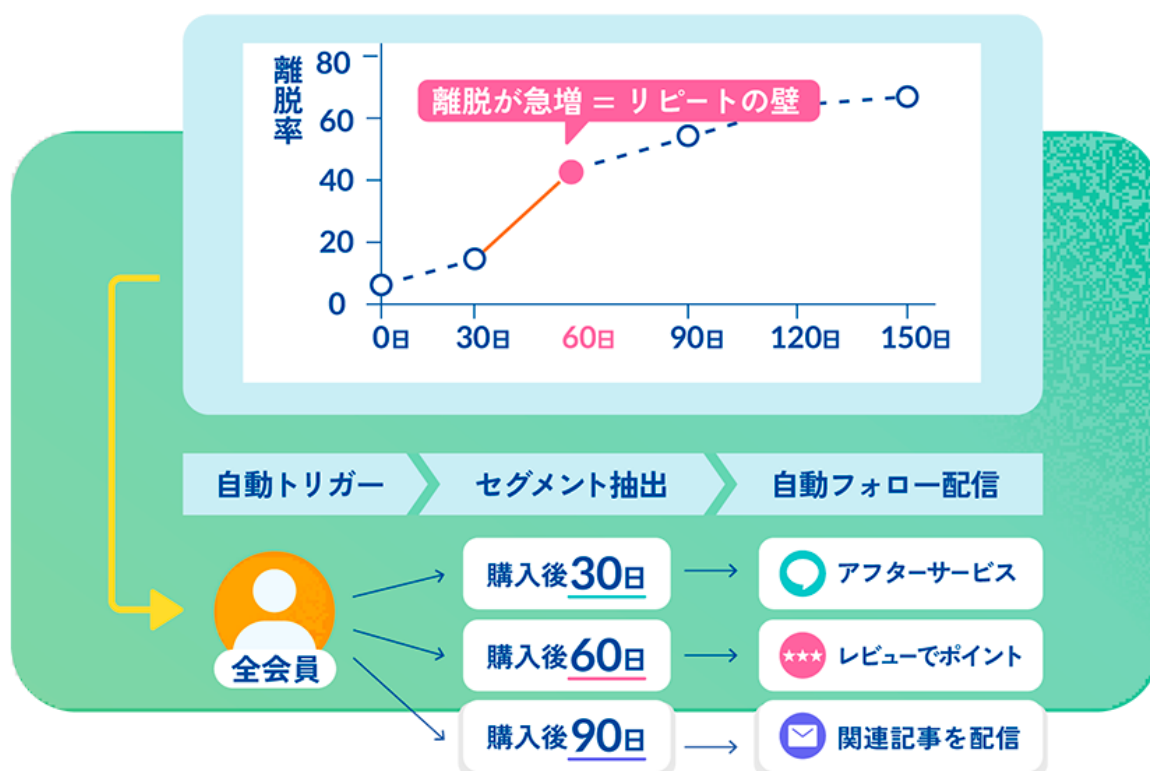
SQL もプログラミングも不要。直感的なノーコード設計で迷わず作成

メッセージの作成や施策の設定にプログラミングや難しい知識は不要です。画面上の「状態・行動タグ」を直感的に選ぶだけのシンプルな操作で完結できるため、一斉配信から抜け出したい現場でもハードルを感じることなく、思い立った 1to1 施策をその場ですぐ形にできます。



毎月の分析レポートと改善施策の提案で、CRM 運用の改善を高速化

蓄積された顧客データや配信結果を分析し、「どの顧客層が離脱しかけているか」「どの施策が売上に貢献したか」などをまとめたレポートを毎月ご提供します。さらに、分析結果をもとに次に取り組むべき改善施策もご提案することで、現状把握から施策の見直しまでを継続的に支援します。



ツールだけで終わらせない。担当コンサルが PDCA に伴走

通常、担当コンサルによる伴走支援には別途コンサルフィーが生じます。future Engagement Cast は、AI をフル活用することで、その担当コンサルの PDCA 支援を「ツール料金内」でご提供。現状把握から次の一手の実行・改善までを、担当コンサルが継続的に伴走します。少人数でも 1to1 施策を回し切ることができるよう、人が支えます。

サービスの詳細やお問い合わせにつきましては、下記からご確認ください。

future Engagement Cast ご紹介ページ

<https://www.future-shop.jp/function/futureEngagementCast.html>

今後ともフューチャーショップは、EC 支援事業者さまとのパートナーシップを強化し、E コマース事業の成長のために EC 事業者さまと伴走いたします。

なお、本件による、2027 年 3 月期の当社連結業績への影響は、軽微であると見込んでおります。

会社概要

■ 株式会社フューチャーショップ

フューチャーショップが提供する SaaS 型 EC サイト構築プラットフォーム futureshop (<https://www.future-shop.jp/>) では、サイトデザインのカスタマイズやコンテンツの更新を、EC 担当者の手で自由度高くスピーディに行えます。さらに、顧客のファン化を促進するための多彩な機能も有しており、効果的なロイヤルティマーケティングを展開することが可能です。

オムニチャネル戦略においては、実店舗と EC サイトの顧客データを一元管理し、オンラインとオフラインの間でスムーズな顧客体験を実現する「futureshop omni-channel」を提供しています。統合された顧客情報をベースに、オンラインとオフラインの垣根を越えた細やかなデジタルマーケティング施策を実行できます。

代表者	代表取締役 星野 裕子
所在地	大阪府大阪市北区大深町 4 番 20 号グランフロント大阪 タワーA 24 階
設立	2010 年 3 月 (株式会社フューチャースピリッツより分社)
事業内容	電子商取引 (E コマース) 支援サービスの提供 SaaS 型 EC サイト構築プラットフォーム「futureshop」企画・運営・開発
URL	https://www.future-shop.jp/

■ 株式会社コマース One ホールディングス

代表者	代表取締役 岡本 高彰
所在地	東京都千代田区九段北 4 丁目 2-1 市ヶ谷スクエアビル
設立	2006 年 8 月
URL	https://www.cm-one.jp/