



## 6 産業・政策

2012年10月19日(金)

Fuji Sankei Business i.

### 「アスクル」など CRM賞に選出

顧客中心主義経営に向けて、CRM（企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法）で成果を上げている企業・組織・団体を表彰する「2012 CRMベストプラクティス賞」（主催・CRM協議会、会長・藤枝純教氏）に、SMBC日興証券など13組が選ばれた。

特別賞「大星賞」を受賞したビジョン CLTは、従来の獲得営業を最重視する戦略から、顧客満足度向上による顧客リテンション（既存顧客維持）に方針を転換、収益性の向上に成功した。フジサンケイビジネスアイ賞は神戸市が獲得した。

表彰式と受賞企業による講演会は11月9日、東京アメリカンクラブ（東京都港区）で行われる。賞の詳細は2013年3月に発行予定の「2012 CRMベストプラクティス白書」に掲載される。

| 受賞企業・組織名<br>(五十音順)               | 受賞モデル名            |
|----------------------------------|-------------------|
| アスクル カスタマー・リレーションシップ・マネージメント     | アクティブVOCでの社内牽引モデル |
| SMBC日興証券                         | 金融サービスフォロー強化モデル   |
| かねまつ Webマーケティング室                 | 愛され続けるサービスモデル     |
| 神戸市 市民参画推進局                      | 市民の声の集約活用モデル      |
| 陣屋(鶴巻温泉元湯陣屋)                     | 旅館内のサービスプロセス連携モデル |
| 鳴海製陶 マーケティング部門直営店グループ            | 個客マーケティング実現モデル    |
| パナソニックAVCネットワークス社CS推進センターVOC室    | ネットワーク家電支援モデル     |
| ビジョン CLT (Customer Loyalty Team) | リテンション型CRM変革モデル   |
| ベアーズ                             | 家事代行市場開拓モデル       |
| ホンダオート三重                         | サービス強化による愛車保全モデル  |
| 丸吉日新堂印刷                          | エコCRM提唱モデル        |
| MonotaRO IR・広報・内部統制室             | 中小企業ものづくり支援CRMモデル |
| 山城経営研究所                          | 卒業生の経験価値伝播モデル     |