

2017 月 11 月 1 日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

## Fast シリーズの導入ユーザー、SBI 証券様、東急コミュニティー様、 ブロードリーフ様、Rakuten Direct 様の4社が 「2017 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

テクマトリックス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:由利 孝、以下テクマトリックス)は、このたび、顧客中心主義経営に向け、CRM で成果を上げている企業や組織、団体を表彰する「2017 CRM ベストプラクティス賞」を Fast シリーズの導入ユーザーである「株式会社 SBI 証券」、「株式会社東急コミュニティー」、「株式会社ブロードリーフ」、「Rakuten Direct 株式会社」の4社が受賞したことを発表いたします。

受賞内容は下記通りです。

### ●株式会社SBI証券 / <https://www.sbisecc.co.jp/ETGate>

「メールによる顧客対応の品質強化モデル」

<受賞理由>

昨年は、独自に作り上げた KPI「ありがとう率」を活用した取り組みで、コールセンターにおけるオペレーターの電話対応品質向上とモチベーション向上を実現した。今年、メール対応における回答品質向上の実現を目指し、「お客様からのメールを見る・読むのではなく、心を傾けて読む」「お客様の質問に答えるのではなく、期待・気持ちに応える」という基本方針を“心得”として徹底した。また“文章記述トレーニング”と“モニタリング”も併せて実施することで、回答定型文一辺倒ではない顧客の心情に合わせた文面で、お礼メールの増加等の効果を上げている。

### ●株式会社東急コミュニティー / <http://www.tokyu-com.co.jp/>

「3D 画像による顧客との問題共有モデル」

<受賞理由>

昨年はカスタマーセンターを開設し、顧客からの問い合わせ窓口を統合することで様々な面でサービスレベルを向上させた。本年はその取り組みをいっそう深め、顧客への価値提供を高めると共に、従業員満足度の向上などにも寄与。特に顧客の建物映像を 3D データに加工し、建物の基本情報や修繕履歴情報などと連携できる独自システムにより、顧客からの入電問い合わせ対応時、カスタマーセンター側も建物内部のイメージ共有でスムーズな対応を実現させ

た。また、顧客の理事会役員が変わっても工事履歴・範囲を正確に引き継げるシステムは、管理会社として継続的に付き合いするパートナーとしての価値を提供している。

●株式会社ブロードリーフ / <http://www.broadleaf.co.jp/>

「消耗品のアウトバウンドコールによる受注改善モデル」

＜受賞理由＞

自動車整備工場や部品商など、自動車アフターマーケット事業者間をネットワーク化しており、お客様の利便性を高め、消耗品販売を拡大するために「アウトバウンド発注センターモデル」を確立した。お客様の業務に必要な消耗品の在庫不足による支障が出ないように、前回の購入から消費量・時期を予測。お客様から注文が入る前にコールセンターよりアウトバウンドコールを実施し、注文を受ける等、顧客のお困りごとを事前に解決することを目的とした、正に CRM（顧客中心主義）活動である。

●Rakuten Direct株式会社 / <http://www.kenko.com/>

「VOC 分析のコスト削減と満足度向上両立モデル」

＜受賞理由＞

2社が合併して2017年新たなスタートを切った同社は、徹底した顧客満足度調査の実施とその分析結果に基づく改善行動を着実に実行。その徹底ぶりとスピードの追求は楽天グループの社風でもあり、経営トップが深くコミットした結果でもある。その結果、「問い合わせ発生率」を大きく削減させる事に成功し、CSコストも大きく下げることができた。加えて「共感力」の徹底を行い顧客満足度スコアを大きく向上させることに成功。コストを下げつつ顧客満足度を向上させることで売上げの向上、利益の創出に大きく寄与した。

本受賞の表彰式と受賞企業様による講演会が11月10日(金)、東京アメリカンクラブ(東京都港区)で行われ、受賞内容の詳細は、2018年3月発行予定の「2017 CRM ベストプラクティス白書」に掲載される予定です。

◆「2017 CRM ベストプラクティス賞」受賞一覧:

<http://www.crma-j.org/pdf/bp2017.pdf>

◆「2017 CRM ベストプラクティス賞」フジサンケイビジネスアイ掲載記事:

<http://www.crma-j.org/pdf/20171101fuji.pdf>

■CRM ベストプラクティス賞について

一般社団法人 CRM協議会主催のCRM ベストプラクティス賞とは、最新のIT技術を活用して先進的なCRMを実施して成果をあげている企業・官公庁・団体を公募し、それらの応募の中で特に優れたものを「ベストプラクティス賞」として選定し、CRM推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていきたいという目的で実施するものです。

受賞企業には2017年11月10日に開催予定の当協議会主催「2017 CRM ベストプラクティス賞」表彰式&発表会にてトロフィーと表彰状を授与し、表彰されます。

---

また、受賞団体・企業・官公庁・個人の取り組み事例は、2018年3月に発行予定の『2017 CRM ベストプラクティス白書』に掲載し、広く社会に周知されます。

『CRMベストプラクティス白書』は、2004年版を第一号として、これまでに毎年発行されており、2017年3月に13冊目となります。2016年版が出版されています。

## ■テクマトリックス株式会社について

テクマトリックスは、情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、アプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

## ■Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、地方自治体向け市民の声・広聴システム「FastHelp Ce」、FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬企業向け学術文献検索システム「FastAnswer Pe」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

Fast シリーズの詳細はこちらから ⇒ <http://fasthelp.jp>

## 【問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いします。

テクマトリックス株式会社

CRM ソリューション事業部

CRM ソリューション営業部 木原 満博

TEL: 03-4405-7836 FAX: 03-6436-3536 E-mail: crm@techmatrix.co.jp

URL: <http://fasthelp.jp>

\*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。