

優秀CRM事例（企業・官公庁・団体）表彰制度

2011 CRMベストプラクティス賞

Customer Relationship Management
Best Practice Award 2011

応募のご案内



一般社団法人 CRM協議会
CRM ASSOCIATION JAPAN
CUSTOMER-CENTRIC RELATIONSHIP MANAGEMENT



一般社団法人 CRM 協議会の活動概要

一般社団法人 CRM協議会は、日本に“顧客中心主義経営(CCRM)”を正しいCRM導入プロセスを通して実現したいと願うメンバー(企業・官公庁・アカデミー・団体)を募り、フジサンケイビジネスアイ<株>日本工業新聞社>、経済産業省に、ご後援・ご協力をいただき、会員の皆様のボランティア精神に支えられている一般社団法人であります。

企業会員と個人会員を募り、オープンでノンプロフィットの会員組織として2000年4月に発足し、2009年10月1日付けで、一般社団法人 CRM協議会を設立いたしました。当初より米国 CRM 諸団体との交流、ヨーロッパ・中国・モンゴル・韓国等とも最先端の情報を広く集めるとともに、中堅・中小企業も支援しつつ、大企業やジャーナリズム・アカデミー・関連友好団体とも手を携えて、日本国内におけるCRMの更なる普及を主たるミッションとして活動を展開しております。

これまでに CRM プロセス診断の開発と適用や全国 CRM 市場の調査、全国各地での共催フォーラムやフジサンケイビジネスアイ<株>日本工業新聞社>による紙上フォーラム、また、今年からは、マーケティングデータ分析研究会の発足など、企業や自治体などの活性化を支援してまいりました。

また、CRM 活用のモデルとなる優れたケーススタディの公募、実態調査を行い、「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として広く役立てる活動も行っております。

- 第1回 2004年 企業・官公庁・団体で13プロジェクト、
 - 第2回 2005年 企業・官公庁・団体で16プロジェクト、
 - 第3回 2006年 企業・官公庁で14プロジェクト、
 - 第4回 2007年 企業・官公庁・団体で13プロジェクト、
 - 第5回 2008年 企業・団体で10プロジェクト、
 - 第6回 2009年 企業・官公庁・団体で13プロジェクト、
 - 第7回 2010年 企業・官公庁・団体で11プロジェクト、
- 過去90プロジェクトが選考されております。

各年度の受賞企業・官公庁・団体を「ベストプラクティス賞」として表彰すると共に、受賞事例を集めた『CRM ベストプラクティス白書』を毎年発刊しております。

「CRM ベストプラクティス賞」の受賞企業は、それぞれ異なった業種、企業規模、進化のプロセスでありながらその工程で、何れも際立って CRM の模範となるプロジェクトを個性的なモデルで実現され成果を上げておられました。また、全国各地では、北海道、中部、関西、四国、九州、沖縄で活動を行っております。

今後もより多くの企業・官公庁・団体等に積極的にご参加いただき、CRM の輪が着実に、より成果を生む形で広がっていくことを祈念し、今後も展開を進めていく所存です。

■ CRMベストプラクティス賞とは

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、“顧客中心主義経営(CCRM)”の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を「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。

また受賞企業・官公庁・団体の取り組み事例は、2011年度下期に発行する『2011 CRM ベストプラクティス白書』に掲載し、社会に周知いたします。



「2011 CRM ベストプラクティス賞」の概要

1. 募集の対象 : 企業・官公庁・団体

「2011 CRM ベストプラクティス賞」の応募対象の企業・官公庁・団体は次の通りです。

- ① 対象となる活動期間 : 2010年4月より2011年3月
- ② 企業・官公庁・団体全体、または部門単位で CCRM(顧客中心主義経営)に取り組み、上記の活動期間中に成果をあげた企業・官公庁・団体。

2. 応募要領

① 応募資格

「2011 CRM ベストプラクティス賞」は、募集の対象に該当する企業・官公庁・団体であれば規模・業種、また CRM 協議会の会員・非会員を問わず、自薦・他薦にて応募することができます。応募に費用はかかりません。ただし、受賞された際に、東京での発表大会にご出席いただく交通費等は自己負担になります。

② 審査に必要な書類

応募される企業・官公庁・団体は、下記当協議会サイトより審査書類をダウンロードしてください。

http://www.crma-j.org/best_practice/best_practice_2011.html

1.審査申込書(フォーマットA)	2011年8月31日(WED)まで
2.応募企業・官公庁・団体の概要(フォーマットB)	2011年9月7日(WED)まで
3.CRM活動の概要とその結果(フォーマットC)	2011年9月7日(WED)まで
4.ヒアリングシート(フォーマットD)	2011年9月7日(WED)まで
5.ヒアリングシートQ7(フォーマットE)	2011年9月7日(WED)まで

③ 審査書類の提出

応募される企業・官公庁・団体は審査書類をご記入の上、「2011 CRM ベストプラクティス賞」事務局(crma-j@re-gis.com)まで、E-Mailにて添付ファイルでお送りください。

※ PDF形式での送信は、ご遠慮ください。

- ④ 応募締め切り : 2011年8月31日(WED)まで
書類提出締め切り : 2011年9月7日(WED)まで

注) 応募資料並びに内容の取扱には細心の注意を払い、厳重に管理・保管し審査にあたります。

3. 審査方法

ご提出いただきました審査書類を元に、選考委員会において、先進性や独創性、顧客・経営・社会への貢献度などについて、統合軸、機能軸、そして CRM 活動の成果の観点から厳正に第一次審査を行います。

第一次審査を通過した企業・官公庁・団体には、第二次審査そして最終審査にお進みいただきます。
最終審査の結果は、ご応募すべての企業・官公庁・団体にご通知いたします。

4. 「2011 CRM ベストプラクティス賞」選考委員 (順不同・敬称略)

選考委員長	会長	藤枝 純教	グローバル情報社会研究所(株) 代表取締役社長
副委員長	顧問	根来 龍之	早稲田大学 ビジネススクール 教授
委員	後援	原 憲広	フジサンケイビジネスアイ 営業・事業本部 事業部 部長<お願い中>
委員	特別会員	谷島 宣之	(株)日経BP コンピュータ・ネットワーク局 編集委員
委員	専務理事/営業推進本部	本部長 小林 伊佐夫	日本アイ・ビー・エム(株) 理事
委員	理事/営業推進本部	副本部長 門倉 純一	
委員	理事/ベストプラクティス部会	部会長 秋山 紀郎	アビームコンサルティング(株) 執行役員
委員	特別会員	鎌田 淳	トヨタ自動車(株) 主査
委員	特別会員/グローバル部会	部会長 小玉 昌央	日産自動車(株) シニア CRM スペシャリスト
委員	特別会員	牧田 幸裕	信州大学経営大学院 准教授
委員	理事	竹本 将和	(株)富士通総研 マネジングコンサルタント
委員	特別会員/関西支部	支部長 登坂 一博	ビジネスイノベーションコンサルティング 代表
委員	研究・研修本部	副本部長 山崎 靖之	サイオステクノロジー(株) 執行役員

5. 表彰式

- ① 最終審査が終了後、受賞企業にはトロフィーと表彰状を授与し、表彰させていただきます。
- ② 表彰は2011年11月11日(FRI)に開催予定の一般社団法人CRM協議会主催「2011 CRM ベストプラクティス賞」受賞式&発表会にて行います。
当日は受賞各社のご担当者と責任者(役員の方)の2名様にご出席いただき、各社(各個人)、15分のプレゼンテーションを行っていただく予定です。

6. 受賞企業・官公庁・団体の協力関係について

- ① 受賞企業・官公庁・団体の活動内容・成果について、CRM協議会が発行する『2011 CRM ベストプラクティス白書』へ掲載・編集確認作業につきご協力をいただきます。
- ② CRM協議会が主催・協賛する事例発表会、研究会、ホームページ、刊行資料等において、その活動内容・成果を発表・公開させていただきます。
- ③ CRM協議会ベストプラクティス受賞メンバーとして、当協議会のCRM推進活動にご協力いただきます。

7. 受賞企業・官公庁・団体の特典

- ① CRM協議会より、「2011 CRM ベストプラクティス賞」の表彰状と受賞記念のトロフィーを授与。
- ② 特別賞として“大星賞”、“フジサンケイビジネスアイ賞”(予定)の表彰状の授与。

- ③ 『2011 CRM ベストプラクティス白書』を受賞各社に 2 冊贈呈。
- ④ CRM 協議会ベストプラクティス受賞メンバーとして、受賞年度の年会費無料。翌年度年会費が半額。
- ⑤ 更なるステップアップを目指すためのコンサルティングがメンバー価格で受講可能。
- ⑥ 後援の「フジサンケイビジネスアイ」紙(予定)や CRM 関連の専門誌等での事例紹介と告知などの広報支援。
- ⑦ CRM 協議会主催/共催/後援等のセミナーやイベントにおいて、「CRM ベストプラクティス賞」事例として、広く、紹介活動を行う。
- ⑧ 『2011 CRM ベストプラクティス白書』の抜き刷り及び白書の複数部購入などの場合は割引を含め対応可能。

8. ご注意

受賞後 1 年間において、社会的不祥事、重大事故、事件等が発生した場合には受賞を取り消すことがございます。

9. 応募先・お問い合わせ先

一般社団法人 CRM協議会 ベストプラクティス賞 事務局
〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-1-14 YAMADAビル 10F ReGIS Inc.内
TEL: 03-3356-7787 FAX: 03-5361-3123
E-Mail: cram-j@re-gis.com <http://www.crma-j.org>

以上

(参考)

【「2010 CRM ベストプラクティス賞」受賞企業・団体一覧】

** 11 受賞企業・団体 (敬称略、五十音順、受賞時名) **	*** ベストプラクティス・モデル ***
■ 尼崎市 協働推進局 協働企画課	FAQ 活用によるまちづくり・モデル
■ オイシックス株式会社 《大星賞》	消費者・生産者密着深化・モデル
■ 株式会社キャディツシュ	CCRM ベンチャー・モデル
■ ケンコーコム株式会社	健康市場の個人化サービス・モデル
■ 特定非営利活動法人 サイバー・キャンパス・コンソーシアム・TIES	e コンテンツユニバーシティ・モデル
■ 学校法人 東京音楽大学	就職サポート・モデル
■ 日興コーディアル証券株式会社 《フジサンケイビジネスアイ賞》	営業統合進化・モデル
■ 株式会社ニデック 医療事業統轄本部 事業企画室	眼科医との e コミュニケーション・モデル
■ パナソニック株式会社 AVC ネットワークス社 CS 推進センター VOC 室	VOC オンラインマニュアル進化・モデル
■ 株式会社兵衛旅館 社長室	老舗旅館のおもてなし改革・モデル
■ 三重県 出納局	行政の生産性とガバナンス両立・モデル