

CRM先進事例（企業・官公庁・団体）表彰制度



# 2018 CRMベストプラクティス賞

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、会員の皆様によるボランティア精神に支えられて活動をし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 日に一般社団法人 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・アカデミア・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、CRM評価軸の策定、全国各地(北海道、中部、関西、四国、九州、沖縄、東京)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、CRM 研修会、マーケティングデータ分析研究会、ソーシャル CRM 研究会など、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、「CRM 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を行い、これまでに計 177 プロジェクトが選考されております。

第 1 回	2004 年	企業・官公庁・団体	13 プロジェクト
第 2 回	2005 年	企業・官公庁・団体	16 プロジェクト
第 3 回	2006 年	企業・官公庁・団体	14 プロジェクト
第 4 回	2007 年	企業・官公庁・団体	13 プロジェクト
第 5 回	2008 年	企業・官公庁・団体	10 プロジェクト
第 6 回	2009 年	企業・官公庁・団体	13 プロジェクト
第 7 回	2010 年	企業・官公庁・団体	11 プロジェクト
第 8 回	2011 年	企業・官公庁・団体	10 プロジェクト
第 9 回	2012 年	企業・官公庁・団体	13 プロジェクト
第 10 回	2013 年	企業・官公庁・団体	9 プロジェクト
第 11 回	2014 年	企業・官公庁・団体	10 プロジェクト
第 12 回	2015 年	企業・官公庁・団体	15 プロジェクト
第 13 回	2016 年	企業・官公庁・団体	14 プロジェクト
第 14 回	2017 年	企業・官公庁・団体	16 プロジェクト

各年度の受賞企業・官公庁・団体を「CRM 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』を毎年発行しております。

「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。

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「CRM 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、年度毎に発行する『CRM ベストプラクティス白書』に掲載し、社会に周知いたしております。



## 「2018 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

「2018 CRM ベストプラクティス賞」の応募対象の期間と企業・官公庁・団体は次の通りです。

- ① 対象となる活動期間：2017年4月より2018年3月まで
- ② 企業・官公庁・団体全体、または部門単位で、「顧客中心主義経営(CCRM)」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

「2018 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、また一般社団法人 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、東京での授賞式 & 発表会にご出席いただく交通費等は自己負担になります。また、CRM 発展と普及のコミットメントとして、『2018 CRM ベストプラクティス白書』を10冊(特別価格で4.5万円)購入して頂きます。受賞されなかった場合でも事例研究のために、白書のご購入を推奨致します。

#### ② 審査に必要な書類

応募される企業・官公庁・団体は、下記の当協議会サイトより審査書類をダウンロードし、ご自身で記入して下さい。

[http://www.crma-j.org/best\\_practice/best\\_practice\\_2018.html](http://www.crma-j.org/best_practice/best_practice_2018.html)

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1. 審査申込書(フォーマットA)          | 2018年7月20日(Fri)まで受付 |
| 2. 応募企業・官公庁・団体の概要(フォーマットB) | 2018年8月17日(Fri)まで受付 |
| 3. CRM活動の概要とその結果(フォーマットC)  | 2018年8月17日(Fri)まで受付 |
| 4. ヒアリングシート(フォーマットD)       | 2018年8月17日(Fri)まで受付 |

#### 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、「2018 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。

審査申込書締め切り(フォーマットA) : 2018年7月20日(Fri)まで

応募書類締め切り(フォーマットB~D) : 2018年8月17日(Fri)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・団体は、最終審査にお進みいただけます。応募内容によっては、CRM協議会にて最終インタビューの場を設定する場合があります(9月頃)。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。

尚、応募内容に応じて、CRM協議会の判断により、ベストプラクティス賞とは別に、CCRM特別賞、CCRM奨励賞などを授与することもあります。

#### 4. 「2018 CRM ベストプラクティス賞」選考委員（順不同・敬称略）

Update:2018/8/31

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	荒井 一則	フジサンケイビジネスアイ((株)日本工業新聞社) 営業・事業本部 本部長
委員	常務理事・広報担当/研究本部 CCRM アーキテクチャ部会 部会長/ 自治体 CCRM 推進部会 部会長 大塚 厚志 サイオス(株) 取締役 専務執行役員		
委員	常務理事/ベストプラクティス部会 部会長 秋山 紀郎 CXMコンサルティング(株) 代表取締役社長		
委員	特別会員	鎌田 淳	元トヨタ自動車(株) プロフェッショナル・パートナー
委員	特別会員	小林 伊佐夫	日本アイ・ピー・エム(株) コマーシャル事業推進担当
委員	特別会員	牧田 幸裕	名古屋商科大学 ビジネススクール 教授
委員	理事	竹本 将和	(株)富士通総研 シニアマネジングコンサルタント
委員	理事/研修本部 本部長	渥美 敬之	電通アイソバー(株) シニア・バイス・プレジデント
委員	理事/グローバル部会 部会長	小玉 昌央	サトーホールディングス(株) エグゼクティブエキスパート
委員	理事/研究本部 CCRM アーキテクチャ部会 副部会長	瀬野尾 健	NTTコムウェア(株) 担当部長

#### 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 2018 年 10 月 23 日 (Tue) に、東京アメリカンクラブに於いて開催予定の一般社団法人 CRM 協議会主催「2018 CRM ベストプラクティス賞」授賞式 & 発表会を行います。  
当日は受賞各社の責任者(役員の方)とご担当の方にご出席いただき、各社(各個人)、15~20 分程度のプレゼンテーションを行っていただきます。

#### 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、一般社団法人 CRM協議会が発行する『2018 CRM ベストプラクティス白書』への掲載と、それに伴う編集確認作業においてご協力をいただきます。
- ② 一般社団法人 CRM協議会が主催・協賛する事例発表会、研修会、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 ベストプラクティス賞」受賞メンバーとして、当協議会の CRM 推進活動にご協力をいただきます。

#### 7. 受賞企業・官公庁・団体の特典

- ① 一般社団法人 CRM協議会より、「2018 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 「CRM ベストプラクティス賞」のロゴマークを使用し、受賞に関する広報活動が可能。
- ③ 特別賞として“フジサンケイビジネスアイ賞”“大星賞”の表彰状の授与。
- ④ 『2018 CRM ベストプラクティス白書』を受賞各社に 1 冊贈呈。
- ⑤ 「CRM ベストプラクティス賞」受賞メンバーとして、受賞年度(2018 年受賞日~2019 年 3 月末日迄)の会費無料。但し既存のメンバー様は該当いたしません。

- ⑥ 「CRM ベストプラクティス賞」受賞メンバーとして、翌年度(2019年4月～2020年3月)の年会費が初回の「CRM ベストプラクティス賞」受賞に限り半額。但し既存のメンバー様は該当いたしません。
- ⑦ 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を、メンバー価格で受けることが可能。
- ⑧ 後援の「フジサンケイビジネスアイ」紙や CRM 関連の専門誌等での事例紹介と告知などの広報支援。
- ⑨ 一般社団法人 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、紹介活動の場を得られる。
- ⑩ 『2018 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は受賞を取り消すことがあります。

## 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: [crma-j@re-gis.com](mailto:crma-j@re-gis.com) <http://www.crma-j.org>

以上

### (参考) 【「2017 CRM ベストプラクティス賞」受賞企業・団体一覧】

受賞企業・組織名 (五十音順・敬称略)	受賞モデル名
＜＜継続賞＞＞ SMBC日興証券株式会社	チャットボット導入・先行モデル
株式会社SBI証券	メールによる顧客対応の品質強化モデル
＜＜大星賞＞＞ サトーホールディングス株式会社	予防保守によるダウンタイム削減モデル
＜＜フジサンケイビジネスアイ賞＞＞ (公社)ジャパン・プロフェッショナル・バスケットボールリーグ/ 富士通株式会社 スポーツ・文化イベントビジネス推進本部	バスケットボールファン育成イニシャルモデル
株式会社セゾン情報システムズ HULFT 事業部	利用パターン分析によるソフト品質向上モデル
チューリッヒ生命 チューリッヒ・ライフ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド日本支店	100日改善 CRM 実現モデル
津市	情報公開による公共資産の有効活用モデル
株式会社東急コミュニティー カスタマーセンター	3D 画像による顧客との問題共有モデル
豊島区	年中無休のワンストップ区民コールセンターモデル
＜＜継続賞＞＞ 株式会社ビジョン	Web サービス強化モデル
株式会社フォーラムエイト 開発部門	開発者と業界ステークホルダーとの対話強化モデル
株式会社ブロードリーフ	消耗品のアウトバウンドコールによる受注改善モデル
株式会社ホンダオート三重	作業プロセス共有による満足度向上モデル
みずほ証券株式会社	顧客視点の行動マネジメント実現モデル
三井住友海上火災保険株式会社 コンタクトセンター企画部	VOC と関連データ活用モデル
Rakuten Direct 株式会社 カスタマーサポートグループ	VOC 分析のコスト削減と満足度向上両立モデル
「2017 CRM 奨励賞」(敬称略)	
株式会社十全社	