



(7) 2019年(令和元年)11月21日 木曜日

中 部 経 済 新 聞



2019年(令和元年)
11月21日
木曜日



顧客中心主義経営広げる

CRM協議会が三重フォーラム



化センターで、顧客中心主義経営(CCRM)をテーマとするフォーラムを開催した。三重県内の企業経営者ら約150人が参加した。

フォーラムは

【津】一般社団法人CRM協議会(東京・新宿)は20日、津市の三重県総合文

三重県や津市、津商工会議所、三重県産業支援センターが後援。主催者あいさつで、CRM協議会中部支部三重県部の林口朋一部长(ホンダオート三重社長)は「三重県内の企業や自治体の間でCCRMの輪をさらに広げていきたい」と力を込めた。

津市の前葉泰幸市長も出席し「企業と連携して取り組みを加速させたい」と述べた。

その後、CRM協議会の藤枝純教会長が「欧米諸国と日本とのCCRMについて」をテーマに講演した。藤枝会長は、グローバル市場で米アマゾン・ドット・コムがIT(情報技術)を活用し、顧客ニーズを捉えて急成長している事例など

を紹介。「コールセンターに寄せられる苦情も、お客さまの思いを知る重要な手掛かりになる」として、商品やサービスの品質向上につなげるよう促した。

フォーラムでは、CRM協議会がCRM(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などを表彰する「CRMベストプラクティス賞」の受賞事例紹介が行われた。今年の受賞事例として、津市やホンダオート三重(津市)、新日本工業(松阪市)の取り組みが紹介された。