



2026 年 10 月 14 日

「2026 CRM ベストプラクティス賞」受賞決定!!

一般社団法人 CRM協議会 代表理事・会長 藤枝 純教

一般社団法人 CRM協議会(代表理事・会長 藤枝 純教)は、「顧客中心主義経営 (CCRM)」を普及させたいと願うメンバー企業・自治体・アカデミーが集い、経済産業省のご協力のもと、活動している非営利団体です。

また、各拠点においてはその地区の経済産業局、商工会議所等にもご尽力をいただき、メンバー企業をはじめとする皆様の積極的な活動に支えられております。

当協議会は、「顧客中心主義 (CCRM)」の実践という最重要課題をどのように経営や業務に組み入れるかをテーマに、フォーラムや研修会・研究会などはリモート会議の仕組みも使い、遠隔メンバーとも対話を進めています。

対象となるのは、大企業や官公庁に加え、中堅・中小企業も含め、業種・業態にも依存せず研究を進め、社会に貢献している一般社団法人であります。

更には、アメリカ発の世界最大級のマーケティングポータル CustomerThink.com と経営レベルでコミュニケーションしながら、アメリカ・ヨーロッパ・アジア等からも最先端の情報を広く集めて、全国で活動しております。

「CRM ベストプラクティス賞」は、2004 年からスタートさせ、今年で 23 回目を迎え、その報告書である『CRM ベストプラクティス白書』は、毎年出版し、「顧客中心主義経営 (CCRM)」の現況報告資料として高い評価をいただいております。

「2026 CRM ベストプラクティス賞」13 組受賞いたしました。

受賞企業・自治体名 (五十音順・敬称略)	受賞モデル名
エステ株式会社 お客様相談室	顧客窓口活用エントリーモデル
株式会社NTTデータ ライフデザイン 経営企画本部	人的資本を守るケアラ伴走モデル
《継続賞》 株式会社NTTドコモ 情報システム部	大規模 VoC 活用チャレンジモデル
神戸市 企画調整局 広報戦略部	Web 連携市民サービス向上モデル
株式会社東名	アンケート活用顧客接点改善モデル
ネスレ日本株式会社 マーケティング&コンシューマー コミュニケーション本部 コンシューマーエンゲージメントサービス部	アクティブコミュニティ実現モデル
パナソニックエレクトロニクス株式会社 マーケティング本部 ビジネスアーキテクトセンター	建設データ連携促進モデル
《継続賞》 株式会社ビジョン	AI 活用安定対応チャレンジモデル
《継続賞》 株式会社フォーラムエイト 顧客価値創造委員会	顧客資産活用社内連携モデル
株式会社平和堂	消費と金融による顧客支援モデル
《継続賞》 株式会社ホンダオート三重	リセールバリュー地域循環型モデル
《継続賞》 マクニカホールディングス株式会社	顧客ポータル自己解決促進モデル
横須賀市 デジタル・ガバメント推進室	多言語対応自治体福祉相談モデル

※ 「2026 CRM ベストプラクティス賞」表彰式は、11 月 5 日 (THU) に、東京アメリカンクラブ(港区麻布台)に於いて開催します。

※「2026 CRM ベストプラクティス賞」受賞事例発表会は、11月11日(WED)に、「Webex」を使用して、リモートで開催いたします。是非ご参加ください。
詳細は、一般社団法人 CRM協議会のホームページ(<https://www.crma-j.org/>)に掲載いたします。

「継続賞」とは;

4年連続して受賞されますと「継続賞」を授与。

CCRM 成果のイノベーションの質を確認するデータ・エビデンスの実績がとれるまでは、期間が1年から2年空いても最長2年までは継続して努力している「継続賞」を授与出来ます。

以 上

＜連絡先＞一般社団法人 CRM協議会 「CRM ベストプラクティス賞」事務局
ベストプラクティス部会 常務理事 部会長 山崎 靖之
事務局長 小野 律子、アシスタント 川原 あずさ

〒160-0022 東京都新宿区新宿1丁目1番14
YAMADAビル 10F ReGIS Inc. 内
TEL:03-3356-7787 FAX:03-5361-3123
E-mail crmbestpractice@crma-j.org
<https://www.crma-j.org/>