



昭和33年1月27日 第三種郵便物認可
日曜休刊

2013(平成25)年
10|23[水]
<日刊20435号>
※フジサンケイビジネスアイ

SMBC日興証券などにCRMベストプラクティス賞

顧客中心主義経営に向け、CRM（企業が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や組織、団体を表彰する「2013 CRMベストプラクティス賞」（主催・CRM協議会、会長・藤枝純教氏）に、SMBC日興証券など9組が選ばれた。

特別賞「大星賞」を受賞したローカス・テレコミュニケーションズ（Locus Telecommunications、本社・米国）は、顧客情報を入手しづらいプリペイド携帯電話ビジネスにおいて顧客ニーズの「見える化」を実現し、サービスの向上に成功した。フジサンケイビジネスアイ賞はライフネット生命保険が獲得した。

表彰式と受賞企業による講演会が11月8日、東京アメリカンクラブ（東京都港区）で催

受賞者と受賞内容（五十音順）

SMBC日興証券 （顧客中心主義経営〈CCRM〉特別賞）	金融機関の模範となる顧客中心主義経営の構築に向けたエンタープライズ・アーキテクチャ(EA)活動を開始
NECフィールディング	地域密着型コンタクトセンターモデル
大垣共立銀行	個客視点の独自サービスモデル
神戸市立須磨海浜水族園 （ウエスコ）	水族館の研究成果還元モデル
相模原市	市民の声からの改善活動モデル
パナソニック アプライアンス社	スマート家電活用先駆けモデル
ビジョン CLT (Customer Loyalty Team)	マルチチャネル・マルチ対応スタッフ育成モデル
ライフネット生命保険 コンタクトセンター	ダイレクト生保CC活用CRMモデル
ローカス・テレコミュニケーションズ (Locus Telecommunications)	プリペイド型顧客サポートモデル

される。賞の詳細は来年3月 トプラクティス白書」に掲載される。発行予定の「2013 CRMベストプラクティス白書」に