

# Fuji Sankei Business i.

昭和33年1月27日 第三種郵便物認可  
日曜休刊

2018(平成30)年

10|5[金]

<日刊21937号>

※フジサンケイビジネスアイ

8 産業

2018年10月5日(金)

Fuji Sankei Business i.

第三種郵便物認可

## 2018 CRMベストプラクティス賞

### 大阪ガス、資生堂など14組

顧客中心主義経営に向けて、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・組織・団体を表彰する「2018 CRMベストプラクティス賞」（主催・CR

M協議会＝藤枝純教会長、後援・フジサンケイビジネスアイ）に、14組が選ばれた。

特別賞「大星賞」は、大阪ガスの「エネルギー事業CRM活動実践モデル」が受賞。エネル

ギー使用データや接点履歴などを統合顧客データベースとして保有し、顧客ごとに適した検針時広告や会員サイトなどを通じて、CRM活動を高度化させたことが評価された。

また、「フジサンケイビジネスアイ賞」には資生堂ジャパンコンシューマーセンターの「チャンネル拡充によるVOC実施モデル」が選定された。従来

を拡充し、幅広い年齢層の声を収集・解析する仕組みを構築した。

表彰式と受賞企業による講演会は10月23日に東京アメリカンクラブ（東京都港区）で行われる。

賞の詳細は2019年3月に発行予定の「2018 CRMベストプラクティス白書」に掲載される。

の電話などに加え、LINE（ライン）やTwitter（ツイッター）公式アカウントにチャンネル