

2024 年 10 月 15 日

## 「2024 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 と経営レベルでコラボレーションしながら、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 21 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。

「2024 CRM ベストプラクティス賞」は、15 組が受賞いたしました。(受賞要約は別紙参照)

| 受賞企業・自治体名 (五十音順・敬称略)                                    | 受賞モデル名              |
|---------------------------------------------------------|---------------------|
| NTTコミュニケーションズ株式会社                                       | 法人事業統合 CRM モデル      |
| 株式会社NTTドコモ<br>情報システム部                                   | 顧客の関心事洞察モデル         |
| 鯖江市<br>市民生活部 市民役推進課                                     | 市民主役の地域活性モデル        |
| ダイキン工業株式会社<br>サービス本部                                    | コンタクトチャンネル統合基本モデル   |
| DHLジャパン株式会社                                             | VOC 収集チャンネル拡大モデル    |
| 株式会社東名                                                  | VOC を事業展開の軸に置くモデル   |
| 《大星賞》<br>トラスコ中山株式会社                                     | MRO 製品の即納システムモデル    |
| 中日本高速道路株式会社                                             | 計画通行止めによる快適利用モデル    |
| 《継続賞》<br>株式会社ビジョン<br>CLT                                | VOC 活用休眠顧客活性化モデル    |
| 《継続賞》<br>株式会社フォーラムエイト                                   | ボトムアップ型 CRM 統合推進モデル |
| 富士通株式会社                                                 | グローバル推進 OneCRM モデル  |
| 《継続賞》<br>株式会社ホンダオート三重                                   | M&A によるサービス向上モデル    |
| マクニカホールディングス株式会社                                        | 顧客ポータル・CRM 拡張モデル    |
| 株式会社みずほ銀行<br>カスタマーリレーション推進部                             | AI 活用統合コンタクトセンターモデル |
| 株式会社LIXIL<br>LIXIL Housing Technology ビジネスインキュベーションセンター | 共創型 D2C マーケティングモデル  |

※「2024 CRM ベストプラクティス賞」表彰式は、11月6日(WED)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。

※「2024 CRM ベストプラクティス賞」受賞事例発表会は、11月14日(THU)に、「Webex Webinars」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。

「大星賞」とは:

一般社団法人 CRM協議会 名誉会長 大星 公二(元 NTT DoCoMo 会長)が特別賞として差し上げております。大星名誉会長の出身が NTT DoCoMo の関係がございまして、ワイヤレスを駆使された内容の受賞企業を選出。

「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。

<添付資料>

「2024 CRM ベストプラクティス賞」受賞要約

「2024 CRM ベストプラクティス賞」表彰式プログラム

以 上

<連絡先>一般社団法人 CRM協議会 事務局  
ベストプラクティス部会 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 [ccrm@crma-j.org](mailto:ccrm@crma-j.org) <https://www.crma-j.org/>



＜受賞理由の要約＞

「2024 CRM ベストプラクティス賞」受賞【内定】

受賞企業・自治体名（五十音順・敬称略）／モデル名

■ 鯖江市

市民生活部 市民主役推進課

市民主役の地域活性モデル

福井県鯖江市は、全国のどこの地方の自治体でも抱える、高齢化社会における人口減少と若者流出という課題に対して、「市民主役」の理念のもと市民主役条例を施行し、その後の鯖江市の運営方針に市民主役の精神が根付いてる。今回企画された「市民主役アワード」は、市民自らが市民を表彰するという全国初のイベントである。市民活動の担い手育成とまちづくり人材の拡大をテーマに開催され、市民自らのアイデアの提案をもとに市の事業を実施することで、行政の効率化にもつながっており、市民活動の多様性を尊重し地域の絆を深める素晴らしい取り組みである。

以 上