

2021 年 10 月 20 日

セゾン情報システムズのカスタマーサービスセンター、 「2021 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

セゾン情報システムズでは、カスタマーサービスにおけるお客様とのデータを起点とした CRM 向上活動が高く評価され、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝純教、以下「CRM 協議会」）が主催する「2021 CRM ベストプラクティス賞」（継続賞）を受賞いたしました。

◆受賞理由

この度の受賞について、CRM 協議会が発表したコメントは下記のとおりです。

顧客コール AI 分析による更新率向上モデル

カスタマーサービスセンターの業務において、AI 分析を予測に活用し、顧客満足に繋げた好事例。問い合わせデータを分析し、お困りごとの発生前に気づき能動的に対応することで、サポート契約の更新率向上に結び付けた。AI による分析結果と、現場で働くエンジニアの経験や勘を組み合わせた取り組みは、他の模範となるものである。今後、製品やサービスの改良、顧客対応プロセスの改善に繋げることを期待したい。

◆2021 年度 受賞内容

お客様とのデータを起点とした動向予測とサポート更新率向上

10,000 社を超える導入実績のある HULFT のお客様に対し、「お客様は弊社に何を求めているか」を売上や行動履歴の各セグメントをもとに分析。満足度の状況や、サポートを更新する／しないまでの動向を顕在化し、対策を打つことで今まで以上の満足度向上と売上貢献を達成しました。

① 動向予測による、細やかなお客様対応の実現

お客様からのお問合せをモニタリングし、件数の増えるタイミングを予測。お問合せが集中して発生する予兆を検知しプロアクティブに働きかけを行うことにより、求められるサポートを先回りで実施しました。また、それまではお問合せ単位で内容にフォーカスしていた対応を、お客様の事業成長にフォーカスした内容へと深耕し、先回りで対応することにより、お客様満足度の向上へとつなげました。

② 予測によるお客様のサポート更新率向上

サポートの契約更新を控えているお客様のうち、どのお客様がどのような理由で、何%の確率で更新するかを事前に予測。更新確率の高さを考慮しつつ継続いただくためのアクションへ連携し、更新率の向上を達成しました。またこれまでに蓄積されたお客様データを改めて分析することにより、アンケート等の一面的な理由ではなく、弊社内に蓄積されたあらゆる情報を活用した多面的な更新理由の分析を実現しました。

今後も CRM 活動を継続し、今まで以上にお客様満足度の向上を実現してまいります。



【CRM ベストプラクティス賞について】

「CRM ベストプラクティス賞」は、顧客中心主義経営（CCRM / Customer Centric Relationship Management）の実現を目指し、より先進的な CRM を実践し成果をあげている企業・官公庁・団体を一般社団法人 CRM 協議会が公募し、CRM 推進の先進事例として選定・表彰する制度です。

（一般社団法人 CRM 協議会 <https://www.crma-j.org/>）

商標関連

- ・「HULFT」その他 セゾン情報システムズの商品又はサービスの名称等は、セゾン情報システムズの商標または登録商標です。
- ・その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。