

2019年10月29日

株式会社セゾン情報システムズ

セゾン情報システムズ HULFT テクニカルサポートが 「2019 CRM ベストプラクティス賞」を5年連続受賞

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：内田 和弘、以下、セゾン情報システムズ）は、国内シェア No.1(※1)のファイル連携ミドルウェア「HULFT（ハルフト）」のさらなるサービス拡大のため、お客様満足向上施策に取り組み、情報公開による迅速な課題解決を促す仕組みを実現しました。その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）が主催する「2019 CRM ベストプラクティス賞」（継続賞）を5年連続で受賞しました。

◆受賞理由

この度の受賞理由について、CRM 協議会が発表したコメントは、下記のとおりです。

情報公開による自己解決促進モデル

システム間連携ミドルウェアを展開する同社では、お客様満足の実現のため、これまでの有料テクニカルコンテンツを公開することに踏み切った。お客様が求めるマニュアル・FAQなどの情報に素早くアクセスできる環境を構築し、製品購入前の問い合わせの自己解決に加え、購入後のテクニカル FAQ をログイン不要で公開した。アクセス履歴などのデータから仮説立案し、新しいサービスを展開。お客様満足度向上とリピーターの増加を達成することができた事例である。

◆2019年度 受賞内容

テクニカルコンテンツの公開によるお客様満足の向上

多くのお客様が HULFT の情報に触れることができるよう、各種テクニカルコンテンツをログイン不要で Web 上に公開しました。お客様自身の課題解決だけでなく、アクセス履歴等の分析から今まで以上に充実したサービスの提供を実現し、お客様満足とロイヤルティの向上を達成しました。

① 製品マニュアル公開

「HULFT エラーコード」「DataSpider マニュアル」など検索エンジンで上位に表示される検索候補を元に、お客様にとって需要が高いと予測される製品マニュアルを特定。従来の pdf 形式から PC やモバイルデバイスで閲覧可能な html 形式に変換し Web 上で公開しました。Web マニュアルのアクセス数は1年間で開始時点より約 600 倍に上昇し、より多くのお客様に利用していただけるサービスとなりました。

② 「ご購入前の FAQ」開設

HULFT へ寄せられる様々なお問い合わせの中で、類似の質問、緊急度の高い質問を事前に FAQ としてまとめ、HP に掲載することにより、弊社にお問い合わせすることなくお悩みを解決できる仕組みを構築しました。「元号の改元」など社会的に影響のある出来事への対応状況を初期の段階で FAQ に告知することにより、お客様の混乱を防ぎ、お客様満足の向上に努めました。

③ サポート FAQ 公開による自己解決の向上

迅速な課題解決を達成するため、それまで技術サポートサービス専用サイトのみで閲覧可能であった DataSpider 製品の FAQ を、ログイン不要で Web 上に公開。必要な情報にお客様自身で迅速にアクセスできる環境を整えました。また FAQ 閲覧履歴からお客様のニーズや閲覧傾向を考察するだけでなく、サポートメンバーと共有することで対応品質の向上にも活用し、より良いサービスを提供できるような体制を構築しました。

今後も CRM 活動を通じて、お客様により良いサービスを提供してまいります。



【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/>）

■ 「HULFT(ハルフト)」について

（製品詳細 URL : <https://www.hulft.com/software/hulft-8>）

「HULFT」は 1993 年の発売以来、対応プラットフォームを拡張しながら業務システムのファイル連携に必要な機能を実装し続け、業種・業界を問わず、全世界で 43 カ国、9,700 社(2019 年 6 月末現在)のお客様にご利用いただいているファイル連携ミドルウェアです。サーバーやプラットフォーム、コード体系などが異なる様々なファイルを、業界標準の TCP/IP プロトコルを使って安全、確実に送り届けます。

■株式会社セゾン情報システムズ について

本社：〒107-0052 東京都港区赤坂 1-8-1 赤坂インターシティ AIR 19F

設立：1970 年 9 月 1 日

代表者：内田 和弘（代表取締役社長）

資本金：13 億 67 百万円

事業内容：Fintech プラットフォーム事業、流通 IT サービス事業、HULFT 事業

証券コード：9640（東京証券取引所 JASDAQ スタンダード市場）

URL：<https://home.saison.co.jp/>

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。

※1 出典：株式会社富士キメラ総研「パッケージソリューションマーケティング便覧」「ソフトウェアビジネス新市場」
＜ファイル転送ツール パッケージ・金額ベース＞2003 年度実績～2018 年度実績

＜報道関係者様からのお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当：山本・横井

TEL：03-6370-2930

E-mail：kikaku@saison.co.jp

＜HULFT に関するお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部マーケティング部：野間・桑田

TEL：03-6370-2300

E-mail：info@hulft.com