

2017年11月13日

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部が「2017 CRM ベストプラクティス賞」を 3年連続で受賞

～エンタープライズ・アーキテクチャの手法を用い、CRM活動を製品の品質向上に活用～

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：内田 和弘、以下、セゾン情報システムズ）は、ファイル連携ミドルウェア「HULFT」をご利用いただいているお客様の多様化するニーズに対応するため、エンタープライズ・アーキテクチャの手法を用いた品質管理を導入しました。

この取り組みにおける、製品品質向上とお客様満足度向上を目指した取り組みが高く評価され、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝純教）より「2017 CRM ベストプラクティス賞」の表彰を受けましたことを発表いたします。2015年度、2016年度に引き続いて、3年連続の受賞となります。

◆受賞理由について

CRM協議会は下記のように表彰の理由（一部抜粋）を発表しています。

ソフト製品数が拡大、多様化する中で、エンタープライズ・アーキテクチャのフレームワークである TOGAF の ADM サイクルを活用した課題明確化と改善活動の実施により、品質維持とお客様先障害の削減を実現。製品利用パターンをテスト設計に反映、設計書の早期段階で第三者観点での設計書レビューを実施。VOC を反映した製品機能マトリクスの活用などにより、障害発生率は前年度比 20%低下、お客様満足度は 7%向上している。CRM 活動を製品の品質向上に活用した好事例である。

◆受賞内容について

品質管理における、TOGAF^{※1}を用いた目標の明確化と施策実施

エンタープライズ・アーキテクチャのフレームワーク「TOGAF」を自社の品質に適用し、「障害抑制」「お客様の新しい製品運用パターンに継続的に対応できる品質管理」を目標として設定。以下の施策を実施することで、お客様の満足度向上を実現しました。

① 第三者による設計書レビューの実施

ソフトウェア品質特性モデル（ISO/IEC9126）を参考に設計書レビューを実施。設計者（開発者）と異なる部門のメンバがレビューすることで、設計者自身では気づけない問題を早期に特定、改修を実施。これにより、お客様先で発生する障害とその対応による工数拡大を上流工程で抑止しました。

② お客様の問合せ内容を一元集約

お客様からの問合せ内容をシステムで自動収集し、使用いただいている製品・機能・運用パターンをリアルタイムで分析。なぜその問合せが来るのかの考察をベースに、品質上の問題点を推測。結果を開発部門へフィードバックし、お客様の声を反映させた開発プロセスと製品品質を実現。お客様満足度を向上させました。

^{※1} The Open Group Architecture Framework の略。

エンタープライズ・アーキテクチャのフレームワークの1つであり、情報アーキテクチャの設計・計画・実装・管理の包括的アプローチを提供する。

今後も、高い品質の製品とサービスの提供のため、CRM 活動に取り組んでまいります。そのため、製品とサービスをご利用いただいている全てのお客様との今以上の関係強化と、価値共創を推進していきます。



■ 「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 ヶ国、8,700 社、189,600 本(2017 年 3 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：〒170-6021 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 21F

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：カードシステム事業、流通・IT ソリューション事業、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：<http://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また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。

<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：豊田・横井

TEL：03-3988-3477(11/17 午前中まで)

TEL：03-6370-2930(11/20 以降)

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：堀野

TEL：050-3199-2460

E-mail：info@hulft.com