

2018年10月24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 「2018 CRM ベストプラクティス賞」を4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）」のテクニカルサポート部門において高品質なサービス提供を実現するため、新しいサポートモデルを確立しました。テクニカルサポートメンバ1人1人によるデータドリブンなサービスの提供と、それによる満足度の高い問題解決へのプロセスが高く評価され、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝純教）が主催する「2018 CRM ベストプラクティス賞」および「継続賞」（4年連続受賞）を同時受賞いたしました。

### ◆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。

#### データドリブン顧客理解・解決モデル

昨年受賞した TOGAF(※2)の ADM サイクルを活用した課題明確化と改善活動を更に深化させ、現状のテクニカルサポート体制のウィークポイントを特定し、改善のための施策を実施した。お客様理解に必要な情報をデータレイク化し、それを活用したメール配信によるサービス訴求を行うことにより、サポート利用を増加させた。またお客様カルテ画面を構築し過去の行動履歴を把握したサポート対応を実現した。これらの施策により、サポートへのお問合せ利用率向上から、サポート契約更新率を向上させるという結果を出すことができた。

### ◆2018年度 受賞内容

#### 新たなサポート価値創出による売り上げ向上

お客様の「背景」を理解するためのデータソースの拡張や、真のニーズに共感し最適な解決策をご提案するという、新しいテクニカルサポートモデルに取り組むことによって、お客様の満足度向上と早期の問題解決を実現しました。

- ① お客様情報の収集・蓄積システムによる、データレイク化と分析工数削減  
従来型の BI からモダン BI への移行を目指し、社内の複数システムに点在している膨大な量のお客様情報を、データ連携ミドルウェア「DataSpider Servista」を活用してデータレイク化。お客様ごとに行動履歴のプロファイルを作成し、お客様のウィークポイントを特定。それらの背景から仮説を立て検証し、成果をお客様にフィードバックするというデータドリブンな CRM 活動を開始しました。
- ② お客様にとって最適なタイミングでのサポートメニュー訴求による、サポート利用活性化  
お客様がいつお困りなのか、どうすれば適切なタイミングでサポートできるのかをデータレイクから分析し、サポート加入直後が最適なコンタクトポイントであることを特定。その時点のお客様にサポートメニュー（FAQやWEB問合せなど）をご紹介しますメールを配信し、運用開始前に安心して

いただける取り組みを実施しました。これにより、加入直後のお客様のサポート利用数が飛躍的に増加し、本来必要とするお客様に最適なサポートを提供することができました。

③ お客様カルテ画面作成による、行動履歴を把握し1人1人に寄り添うサポートの実現

お客様の行動履歴を容易に確認できるよう、サポート対応で使用する画面上に一覧で表示。「お客様が過去どんなことでお悩みだったのか」「クレームは発生しているか」「今現在の課題は何か」「Web/FAQの閲覧履歴」を瞬時に把握。よりパーソナライズされた対応ができるような運用を実現し、お客様理解を深め、早期の問題解決を実現しました。

今後も品質の高いサービスを提供するため、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さらなる関係強化と、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 カ国、9,200 社（2018 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：〒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：<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～2017 年度実績・2018 年度見込

※2 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。

#### ＜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：03-6370-2930

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：岡崎

TEL：050-3199-2639

E-mail：info@hulft.com