

2016年11月11日

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部が2年連続「2016 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

～データ連携ミドルウェア「DataSpider」を活用し、お客様情報の統合管理で生産性と満足度を向上～

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）は、世界売上シェア第4位（※1）、国内シェア No. 1（※2）のファイル転送ミドルウェア「HULFT（ハルフト）」の開発・販売を行う HULFT 事業において、お客様ニーズに合わせた最適な提案活動が高く評価され、一般社団法人 CRM 協議会（事務局：東京都新宿区、会長：藤枝純教）が主催する「2016 CRM ベストプラクティス賞」を受賞いたしました。昨年11月のお問い合わせの早期解決に関する取り組みに続いて2年連続での受賞となります。

◆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。

セゾン情報システムズが提供するファイル転送ソフト「HULFT」および「HULFT」Family 製品の展開において、同社は IT を駆使した顧客情報の統合・分析から顧客志向の対応を実現している。購入前には顧客の優先ニーズ事項を的確に把握することで適切な導入・構築を実現し、購入後サポート時には顧客の利用状況に応じたきめ細やかな対応によりソフト機能の利用促進を行うなど、顧客視点に立った業務プロセスを構築している。CRM の要素であるサービス・マーケティング・セールス各領域における生産性向上も顧客満足向上と共に実現している好事例である。

◆セゾン情報システムズにおける CRM の取り組み

①「HULFT」および関連製品・サービスの価値訴求

- 情報収集から製品販売、販売後のお客様への「HULFT」利用価値訴求
⇒ お客様の製品ご購入情報やセミナー・イベント参加、評価版ダウンロード等の履歴を分析。お客様に適した情報・サービスの提供を実現。
- 部門間の連携強化
⇒ 個々の部門で行ったお客様対応情報をデータ連携ミドルウェア「DataSpider Servista」を使って連携。Salesforce で一元管理し、対応の都度異なるオペレータに対して同じ説明を何度もささず、いわゆるたらい回しを防止し、お客様満足度を向上。

② CRM 基盤の構築

- 獲得したリードから受注までの可視化の実現。
⇒ 基幹システムと Salesforce、マーケティングオートメーションツール（Oracle 社 Eloqua）の3システムを、データ連携ミドルウェア「DataSpider Servista」を使って連携させた CRM 基盤の構築により、獲得リードの名寄せ、企業属性付与、システムへの自動連携を達成。各施策の効果を金額で正確に測定。
- お客様の業種/職種にマッチした HULFT 活用のご提案。
⇒ マーケティング DB 内の企業情報に、その企業の売上や業種等のデータを追加。職種別に Web コンテンツを制作し、お客様毎に提案方法を変える。

セゾン情報システムズ HULFT 事業部は引き続き CRM 活動を通じて、より早く有益なサポート情報を提供する仕組みづくりやお客様の声を製品やサービスに反映する取り組みを展開し、お客様との更なる関係強化と価値共創を推進してまいります。



【2016 GRM ベストプラクティス賞とは】

「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（URL：<https://www.crma-j.org/>）



■「HULFT(ハルフト)」について

（製品詳細 URL：<http://www.hulft.com/software/hulft8/index.html>）

「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転送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、8,600社、185,800本（※3）のおお客様にご利用いただいているファイル転送ミドルウェアです。集配信機能、集配信管理機能に加え、セキュリティ、ファイル転送前後の連携機能など、ファイル転送周辺に必要な機能を提供しております。

■「DataSpider Servista」について

（製品詳細 URL：<http://www.hulft.com/software/dataspider/index.html>）

「DataSpider Servista」は、株式会社アプレッソのデータ連携ソフトウェアです。プログラミングの高い知識を必要としないGUI開発環境を提供し、システムの接続方法やフォーマットの違いを意識することなく、素早く簡単に「つなぐ」ことができます。SAPやIBM Notesやkintone、データベースといった様々なタイプのデータを手軽に接続できるアダプタを介して、データ連携の自動化と業務の効率化を支援します。「DataSpider Servista」は業種を問わず、広範な業務に利用できるため、国内2,800社（※4）を超えるお客様の生産性向上とコスト削減にお役立ていただいています。

■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：1,367,687,500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

- ・IBMは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。
- ・OracleとJavaは、Oracle Corporation及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。
- ・SAPは、ドイツ及びその他の国におけるSAP AGの商標または登録商標です。
- ・Salesforceは、salesforce.comの商標です。
- ・kintoneは、サイボウズ株式会社の登録商標です。
- ・「DataSpider Servista」は、株式会社アプレッソの登録商標です。
- ・「HULFT」その他「HULFT」関連製品は、セゾン情報システムズの登録商標です。
- ・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 Source: IDC, Nov 2015, “Worldwide Managed File Transfer Software Market Shares, 2014: Year of Steady Growth” (#259975)

※2 出典：株式会社富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2015年版」〈パッケージ・金額ベース〉

※3 2016年9月末現在

※4 2016年3月末現在

＜報道関係者様からのお問合せ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当：豊田・湯村

TEL：03-3988-3477

E-mail：kikaku@saison.co.jp

＜製品に関するお問合せ先＞

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：高山

TEL：03-3988-5301

E-mail：info@hulft.com