

2022年11月10日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証プライム / 証券コード: 3762)

FastSeries の導入ユーザー 中日本高速道路株式会社様が 「2022 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

テクマトリックス株式会社 (本社: 東京都港区、代表取締役社長: 由利孝、以下「テクマトリックス」)は、このたび、顧客中心主義経営に向け、CRM で成果を上げている企業や組織、団体を表彰する「2022 CRM ベストプラクティス賞」を FastSeries の導入ユーザーである「中日本高速道路株式会社」様が受賞したことをお知らせいたします。

受賞内容は下記の通りです。

- 中日本高速道路株式会社 / <https://www.c-nexco.co.jp/>
「SNS 活用高速道路サービス改善モデル」

<受賞理由>

高速道路事業という重要な社会基盤を担う同社では、「お客さま起点で考える」を経営の基本姿勢に掲げてステークホルダーからの期待に応えることを方針としている。高速道路を利用する非常に多くのお客さまの声に耳を傾けて、安全性、利便性とサービス向上に取り組んでいる。また、直接的なお客さまからの声のみならず、Twitter に投稿される情報から同社に関係する情報を自動抽出し全社で情報共有する仕組みを展開しており、お客さまからの苦情や課題に対して迅速な対応を実現し、継続的な顧客満足度向上を実現する賞賛される事例である。

本受賞の表彰式が、2022年11月9日(水)、東京アメリカンクラブ(東京都港区)で行われました。受賞内容の詳細は、2023年3月発行予定の「2022 CRM ベストプラクティス白書」に掲載される予定です。

- ◆ 「2022 CRM ベストプラクティス賞」受賞一覧:

<https://crma-j.org/pdf/bp2022.pdf?221012>

- ◆ 「2022 CRM ベストプラクティス賞」日経 BP 日経クロステック掲載記事:

<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/news/18/13889/>

Press Release

■CRM ベストプラクティス賞について

一般社団法人 CRM協議会主催の CRM ベストプラクティス賞とは、最新の IT 技術を活用して先進的な CRM を実施して成果をあげている企業・官公庁・団体を公募し、それらの応募の中で特に優れたものを「ベストプラクティス賞」として選定し、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていきたいという目的で実施するものです。

受賞企業には 2022 年 11 月 9 日に当協議会主催「2022 CRM ベストプラクティス賞」表彰式にてトロフィーと表彰状を授与し、表彰されました。

また、受賞団体・企業・官公庁・個人の取り組み事例は、2023 年 3 月に発行予定の『2022 CRM ベストプラクティス白書』(2004 年版を第一号として、これまでに毎年発行)に掲載し、広く社会に周知されます。

■テクマトリックス株式会社 について

テクマトリックス(東証プライム:3762)は、最先端の情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」、患者と医師、家族と地域社会を結ぶ医療環境づくりを目指す「医療システム事業」、蓄積されたノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」の 3 事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンターCRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。

■FastSeries について

FastSeries は、テクマトリックスが開発・提供する、コンタクトセンターCRM システムおよび FAQ ナレッジシステムのパッケージソフトウェアです。圧倒的な使いやすさと実践的で豊富な機能を両立させ、カスタマーサービスの品質・生産性向上と、お客さまのロイヤルティ向上に寄与します。シリーズには製品として、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、地方自治体の広聴業務に特化した市民の声・広聴システム「FastHelp Ce」、CRM 視点で開発された FAQ ナレッジシステム「FastAnswer2」、製薬ナレッジシステム「FastAnswer Pe」があります。FastSeries 全製品は、オンプレミス型・クラウド型、どちらでもご利用いただけます。

FastSeries の詳細はこちらから⇒<https://fastseries.jp>

＜本プレスリリースに関するお問い合わせ先＞
テクマトリックス株式会社 CRM ソリューション事業部
CRM ソリューション営業第一部マーケティング課
担当：藤田、柏木、本田
E-mail : crm@techmatrix.co.jp
URL: <https://fastseries.jp>
TEL : 03-4405-7836 / FAX : 03-6436-3536

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。