

「2020 CRMベストプラクティス賞」を受賞 先端的な顧客対応の取り組み評価

日本経済新聞社（本社：東京都千代田区 代表取締役：岡田直敏）のデジタル事業担当付CSグループが推進するAIなどを活用した先端的な顧客対応の取り組みが評価され、企業や団体、官公庁等の優れた顧客情報管理（CRM）の事例を表彰する「2020 CRMベストプラクティス賞」（主催：一般社団法人CRM協議会 会長・藤枝純教氏）に選ばれました。

ここ数年、日経電子版ユーザーや宅配の新聞を日経ID決済で購読いただくお客さまが増えるとともに、日経IDを活用した新たなサービスが次々とスタートするなど環境が大きく変化しています。お客さまの多様なアクセスに対応できるようにオムニチャネル体制の構築を推進してきました。顧客管理システムの統合、AIチャットボットやAI自動販売店回答システムの導入、オペレーターによるチャット対応などの施策を矢継ぎ早に実施し、お客さまご自身が分からないことをChatbotやFAQですぐに確認できる体制を強化しました。マスメディア企業として先進の取り組みを推進し、カスタマーエクスペリエンス（CX）の向上を実現したことが評価の対象となりました。

日経電子版は今年創刊10周年となり、ますます多くのお客さまにご購読、ご利用いただいております。これからもより使いやすく、より分かりやすいお客さま対応に向けて、顧客志向の取り組みを進めてまいります。

CRMベストプラクティス賞とは

CRMベストプラクティス賞は2004年に始まり、今回で17回目。CRM活用のモデルとなる優れた先進事例・活用事例を表彰しており、本年度は日経のほか、NTT東日本など合計で12社が選ばれました。

日本経済新聞社について

日本経済新聞社は1876年以来、140年にわたってビジネスパーソンに価値ある情報を伝えてきました。約1500人の記者が日々、ニュースを取材・執筆しています。主力媒体である「日本経済新聞」の販売部数は現在約206万部、2010年3月に創刊した「日本経済新聞 電子版」をはじめとするデジタル有料購読数は80万で、有料・無料登録を合わせた会員数は500万を上回っています。

本件に対する問い合わせ

日本経済新聞社 広報室 TEL:(03)3270-0251 (代表)