

プレスリリース
報道関係者各位

2021年10月21日
三井住友トラストクラブ株式会社

三井住友トラストクラブ
2021年度 CRM ベストプラクティス賞を受賞



このたび、ダイナースクラブカード、TRUST CLUB カードを発行する三井住友トラストクラブ株式会社（本社：東京都中央区 / 代表取締役社長：五十嵐 幸司）（以下、当社といいます。）は、一般社団法人CRM協議会が主催する「2021 CRM ベストプラクティス賞」を受賞しました。

CRM ベストプラクティス賞は、「顧客中心主義経営」の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を「CRM ベストプラクティス賞」として顕彰し、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成の機会として、広く役立てていきたいという目的で実施されています。

一般社団法人CRM協議会による同賞の選定は2004年から始まり、本年は第18回。たいへん由緒ある賞です。

当社が受賞したのは、顧客管理システム「CREST」を中核とする統合CRM基盤の構築です。CRM協議会から以下の選評をいただきました。

<特別なおもてなし顧客対応モデル>

同社はクレジットカードの国際ブランド「ダイナースクラブカード」を国内で唯一発行・展開している。ビジネスの特性上、会員の様々な趣向情報等を保有しているが、会員との接点において全ての情報を有効活用できていなかった。この課題を解消し、さら

に強みに変革すべく統合 CRM 基盤を構築することで、顧客目線での高付加価値サービスの提供を促進し、顧客満足度の向上とエンゲージメント強化を実現。また、全社に通じた顧客中心主義の浸透により、よりパーソナライズされた“特別なおもてなし”の提供に成功した。今後は AI を活用した、さらに進化した“個客”視点の新サービスの展開に期待する。

人と人、人と企業との関わり方が劇的に変化し続けているニューノーマル時代の中、当社はお客様のために、歴史と経験によって磨かれた確かな「目利き力」と「サポート力」で、今後もきめこまやかな接客を心がけ、ここでしか見つけられないサービスをご提供してまいります。

2021 年度 CRM ベストプラクティス賞の詳細はこちら <https://crma-j.org/>

本件に関するお問い合わせ：

三井住友トラストクラブ 広報室

03-6770-2630