
**商品改善やサービスへの反映が高評価
「2014 CRM ベストプラクティス賞」、特別賞「大星賞」を受賞
2009年に続き2回目の受賞**

熱と暮らしを支える総合熱エネルギー機器メーカーのリンナイ株式会社（本社：愛知県名古屋市長：内藤 弘康）は、このたび、リンナイ公式 EC サイト^{注1}「R.STYLE（以下、リンナイスタイル）」での顧客サービスの展開において、CRM ^{注2}で成果を上げている企業や組織、団体を表彰する「2014 CRM ベストプラクティス賞」および特別賞「大星賞」（主催：一般社団法人 CRM 協議会）を受賞しましたので、お知らせします。当社は2009年に表彰された「リンナイスタイル」の「優良顧客モデリング」に続き、2回目の受賞となります。

注1: EC (Electronic Commerce サイト)- インターネット上で商品やサービスを販売するウェブサイトのこと。
注2: CRM (Customer Relationship Management) - 主に情報システムを用いて顧客の属性や接触履歴等を管理し、各顧客に応じたきめ細かい対応を行うことで、企業が顧客との継続的な関係を構築する手法。

◆CRM ベストプラクティス賞とは

一般社団法人 CRM 協議会主催「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・団体を公募し、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていくことを目的に実施されています。

一般社団法人 CRM 協議会 <https://www.crma-j.org/index.html>



◆受賞理由

顧客分析の継続全社展開モデルにて、「2014 CRM ベストプラクティス賞」、「大星賞」受賞理由は下記の通りです。

前回の受賞以降、CRM を推進する EC サイト、リンナイスタイルの会員数を大幅に拡大。寄せられた顧客の声を毎朝「社内ポータル“ひまわりメッセージャー”」で全社共有し、商品改善や新たなサービス提案に結び付けた。優良顧客のモデリング、B2C、e ビジネスの展開など、CRM コンセプトを実ビジネスに進化させてきた実績が高評価である。家庭用・業務用エネルギービジネスの総合企業へと、事業全体の更なる進化も期待できる。



表彰式の様子(2014/11/11)

◆受賞にあたって

前回の受賞においては、あくまで“実験モデル”であった CRM 活動を継続し進化させることで実ビジネスでの具体的成果につなげました。今後もリンナイでは、この CRM 活動を通じて構築した顧客と直接対話できる場を活用し、消費者とのダイレクトな関係強化と価値共創を推進してまいります。

今後もリンナイでは、リンナイ精神である「熱と暮らし」「品質」「現地社会への貢献」を継承しながら、より分かりやすく使いやすい EC サービスを提供し、お客様の快適な暮らしをサポートしてまいります。

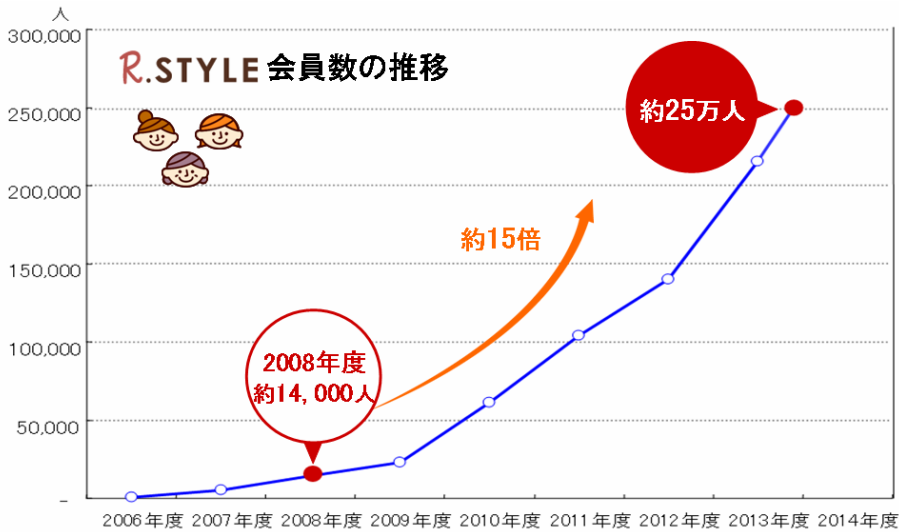
《本件についてのお問い合わせ先》

リンナイ株式会社 広報室：052-361-8792（代表）

【ご参考資料】 受賞における実施施策とその成果

1. リンナスタイルの会員数が順調に増加

CRM 活動の拡充により、リンナスタイル会員が 5 年間で約 15 倍の 25 万人に拡大しました。



2. 顧客の声を全社展開するシステムを構築、運営

リンナスタイルで収集した「顧客の声」を全社に配信し、スピーディな商品改善サイクルを実現しています。運用前までは、消費者の直接の声を収集する手段がなかったのが課題でした。



3. 顧客分析モデルの深化

顧客ニーズに合わせたメール配信へ切り替えることにより、メール開封率が平均 11%から最大 36%へ向上しています。

4. リンナスタイルと営業が連携するキャンペーンを実施

顧客や潜在顧客の動向や心理の分析を活用し、リンナイ全体で実施する販売キャンペーンの効果を高めています。

R.STYLE リンナスタイル とは

“リンナイ製品をずっとキレイに、もっと使いやすく”を提案する交換部品の販売サイトです。
EC サイトでありながらも、顧客とリンナイとの長期的で良好な関係を築いていくことを目的とした
“CRM 推進サイト”を運営しています。

- ・ リンナスタイル ウェブサイト
- ・ リンナスタイル Facebook

<http://www.rinnai-style.jp/>
<https://www.facebook.com/rinnaistyle>

<主な取り扱い商品>



(注) ニュースリリースに記載されている内容は発表日時点の情報です。ご覧になった時点で、内容が変更になっている可能性がありますので、あらかじめご了承下さい。