

News Release

ニュース リリース

2025 年 10 月 22 日

各 位

株 式 会 社 東 名

証 券 コ ー ド : 4439

東証スタンダード・名証プレミア

「2025 CRM ベストプラクティス賞」の受賞に関するお知らせ



株式会社東名（本社：三重県四日市市、代表取締役社長：日比野直人、以下「東名」）は、「FAQ でペインポイント解消モデル」において、顧客との関係を構築し、成果をあげている企業や団体を表彰する「2025 CRM ベストプラクティス賞」を受賞しました。これにより当社は、通算 2 回目の受賞となりました。

■CRM ベストプラクティス賞とは

一般社団法人 CRM 協議会（代表理事・会長：藤枝純教）主催の「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、CRM を実践し成果をあげている企業・団体を公募し、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 ホームページ：<https://crma-j.org/index.html>

■受賞理由

CX 向上を目指し、CRM 活動を推進。顧客の痛点を可視化する「痛点アンケート」や DX 活用により、自己解決率向上、応答率改善、業務効率化を実現。「設定・トラブルサポート」サイト導入で問合せ件数 15%減、対応時間 10%短縮。ピーク時応答率は 57%→96%に改善。今後はデータ活用によるパーソナライズ施策を強化し、持続的な CX 向上と事業成長を全社をあげて展開している。

■受賞にあたって

受賞対象となった「FAQ でペインポイント解消モデル」では、顧客からいただいた貴重なご意見やご提案があってこそこの事業展開モデルとなっております。

この度の受賞を励みに、顧客の声により耳を傾け、新サービスの創出や顧客体験の改善の実現に繋げ、更なる顧客満足度の向上に貢献していく所存です。

News Release

ニュース リリース

■受賞履歴

2024 CRM ベストプラクティス賞「VOC（顧客の声）を事業展開の軸に置くモデル」

2025 CRM ベストプラクティス賞「FAQ でペインポイント解消モデル」

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社東名

総務部 経営企画課

E m a i l : ir-info@toumei.co.jp

U R L : <https://www.toumei.co.jp/>

以 上