

PRESS RELEASE

報道関係者各位

SAISON
INFORMATION
SYSTEMS
CO.,LTD.

2015年11月11日

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部が「2015 CRM ベストプラクティス賞」を受賞!

～お問い合わせの早期解決とお客様の声を品質向上に活かす取り組みが高評価～

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：宮野 隆）は、国内シェアナンバーワン（※1）、世界シェア第4位（※2）の純国産ファイル転送ソフト「HULFT（ハルフト）」の顧客サービス部門のサポート品質向上に関する取り組みが高く評価され、一般社団法人 CRM 協議会（会長：藤枝純教）が主催する「2015 CRM ベストプラクティス賞」を受賞いたしました。

【受賞理由】

このたびの当社受賞理由は下記のとおりです。

同社が提供するファイル転送ソフト HULFT のテクニカルサポートの品質向上のため、FAQ を中心にナレッジの拡充を積極的に推進しつつ、全てのお客様を対象にしたアンケートや問合せ内容を製品検査チームに連携し、製品品質の向上に努めている。FAQ のアクセスを伸ばしながら、業務効率向上と顧客の早期解決も図っており、顧客接点の情報とエンジニアとのスムーズな連携によって実現した事例である。

当社 HULFT 事業部は引き続き CRM 活動を通じて、より早く有益なサポート情報を提供する仕組みづくりやお客様の声を製品やサービスに反映する取り組みを展開し、お客様との更なる関係強化と価値共創を推進してまいります。

【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、“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・団体を一般社団法人 CRM 協議会が公募し、CRM 推進の先進事例として選定/表彰する制度です。

一般社団法人 CRM 協議会（URL：<https://www.crma-j.org/>）



※1 出典：株式会社富士キメラ総研「2004-2010 パッケージビジネスソリューションマーケティング便覧」「ソフトウェアビジネス新市場 2011-2015 年年度版」〈パッケージ・金額ベース〉

※2 Source: IDC, Oct 2014, “Worldwide Managed File Transfer Software 2013 Vendor Shares” (#252028) Managed File Transfer Software Revenue (2013)

- ・「HULFT」その他「HULFT」関連製品は、セゾン情報システムズの登録商標です。
- ・本リリースに掲載する社名または製品名は、各社の商標または登録商標です。

■HULFT（ハルフト）について

（製品詳細 URL：<http://www.hulft.com/software/hulft8/index.html>）

「HULFT」は1993年の発売以来、対応プラットフォームを拡張しながら業務システムのファイル転送に必要な機能を実装し続け、業種・業界を問わず、全世界で42カ国、8,200社、177,000本^{※3}のお客様にご利用いただいているファイル転送ミドルウェアです。集配信機能、集配信管理機能に加え、セキュリティ、ファイル転送前後の連携機能など、ファイル転送周辺に必要な機能を提供しております。

※3) 2015年9月末現在

■株式会社セゾン情報システムズ について

本社：〒170-6021 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 21F

設立：1970年9月1日

代表者：宮野 隆（代表取締役社長）

資本金：1,367,687,500円

事業内容：カードシステム事業、エンタープライズ・ソリューション事業、BPO 事業、HULFT 事業

証券コード：9640（東京証券取引所 JASDAQ スタンダード市場）

URL：<http://home.saison.co.jp/>

<報道関係者様からのお問合せ先>

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当：豊田・湯村

TEL：03-3988-3477

E-mail：kikaku@saison.co.jp

<製品に関するお問合せ先>

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部マーケティング部：伊藤・高山

TEL：03-3988-5301

E-mail：hulft@saison.co.jp