
顧客体験に対する従業員の感度を高める取り組みを評価 「2021 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

ヤマハ株式会社（以下、当社）は、一般社団法人 CRM 協議会が選定する「2021 CRM ベストプラクティス賞」を受賞しました。この賞は、顧客中心主義経営の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点等からお客様との関係を構築し、その成果をあげている企業・公官庁・団体を表彰するものです。



当社では、お客様とデジタルで直接繋がり、理解を深め、お客様と共に価値を創造していくビジネスモデルへの変革に挑戦しております。その中で、優れた顧客体験をお客様とともに創り続ける企業風土を醸成することを狙いとして、お客様の声を活用し、顧客体験に対する従業員の感度を高める取り組みを推進しております。デジタルの仕組みづくりだけでなく、それを活かす企業風土の醸成に取り組んでいるユニークな事例として評価の対象となりました。

当社は、受賞した取り組みの社内展開をさらに進めて、ヤマハグループ全体で顧客体験を一層大切にする企業風土を醸成してまいります。

*一般社団法人 CRM 協議会（CRMはCustomer-Centric Relationship Managementの略）：世界のCRM団体と連携し、日本のCRMの活力ある発展をめざす団体。



■ 報道関係の方のお問い合わせ先

ヤマハ株式会社 コーポレート・コミュニケーション部 TEL. 053-460-2210
