

Takara standard

顧客管理システム刷新による過去最高売上達成が評価
「2023 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

システムキッチン・バスを中心とした住宅設備機器メーカー・タカラスタンダード株式会社（本社：大阪市城東区、代表取締役社長：渡辺岳夫）は、CRM（Customer Relationship Management/顧客関係管理）で成果を上げている企業や組織、団体を表彰する「2023 CRM ベストプラクティス賞」を受賞しました。



（11月8日に開催された授賞式の様子）

タカラスタンダードは、2019年から代理店・販売店・工務店などの取引先と施主の情報を一元管理できるCRMシステムを導入。従来バラバラに管理されていた現場情報をCRMシステム上に一元集約し、アドバイザーや営業担当者がいつでもアクセスできるようにすることで、取引先と営業担当者およびショールームアドバイザーの新しい営業スタイルを策定しました。その結果、取引先と施主の両方に適切な提案や情報のフィードバックができるようになり、アンケートによる顧客満足度が向上すると共に、2022年度の成約率が2018年度比で11%向上しました。そして、2022年度の売り上げが2,274億円と過去最高になったことを受けて、この度の受賞が決定しました。同賞の受賞は当社としては初めてとなります。

タカラスタンダードはこれからもさまざまな取り組みを通して、さらなる生産性向上と、その先にある顧客満足度の向上に貢献していきます。

■「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。IT技術を活用してCRMを実施し、成果を上げている企業・団体の中から、特に優れた企業・団体・公官庁等を「ベストプラクティス賞」として選定し、CRM推進のモデルケース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。

<タカラスタンダードとは>

1912年創業。「水まわりって、大切だから」をブランドメッセージに、独自の「高品位ホーロー」技術を活かしたシステムキッチン・バスを中心とした住宅設備機器を製造販売。より高度化、多様化、複合化するお客さまのニーズにお応えするホーロー技術のリーディングカンパニーとして、また住宅設備機器のトップメーカーとして、次世代を担う新たなホーローの可能性を追求し、快適な暮らしの創造を目指しています。

[設立：1912年5月30日（創業111年） / 売上高<連結>：2,274億円（2022年度） / 従業員数<連結>：6,445名（2023年3月末時点）]