

「工場で使える便利な通販」MonotaRO.com MonotaRO、「2012 CRM ベストプラクティス賞」を受賞 ～中小企業ものづくり支援 CRM モデルとして、MonotaRO の取組みが高評価～

工業用間接資材^{※1} 通信販売最大手の株式会社 MonotaRO(モノタロウ)(本社:兵庫県尼崎市、代表執行役社長:鈴木雅哉、URL: <http://www.monotaro.com/>)は、一般財団法人 CRM^{※2} 協議会(事務局:東京都新宿区、会長:藤枝純教、URL: <http://www.crma-j.org/>)が主催する「2012 CRM ベストプラクティス賞」選考委員会において、中小企業ものづくり支援 CRM モデルとして「2012 CRM ベストプラクティス賞」を受賞いたしました。

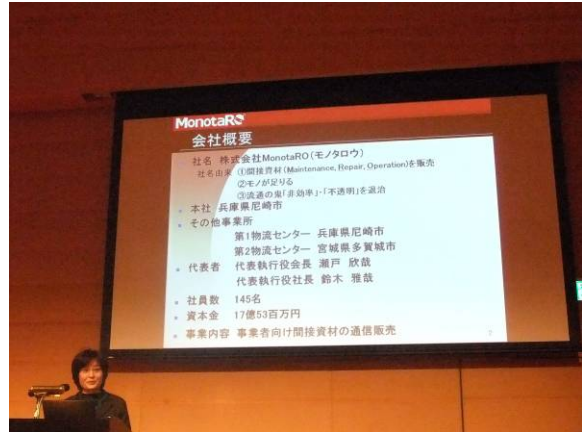


写真:11月9日(金)に開催された「2012 CRM ベストプラクティス賞」表彰式・事例紹介の様子
(左:表彰式の藤枝純教 CRM 協議会会長と鈴木雅哉 MonotaRO 代表執行役社長、
右:事例紹介をする山崎知子 MonotaRO IR・広報・内部統制室長)

「CRM ベストプラクティス賞」は、“顧客中心主義経営(CCRM)”の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を選定し、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていきたいという目的で一般社団法人 CRM 協議会が2004年度より毎年実施しており、今年で第9回目を迎えます。

今回の当社の受賞は、顧客の属性や注文履歴、問合せ履歴など、顧客の行動を起点とした効率的なプロモーション活動と継続的なサービスの改善や、日本全国の中小規模の製造業、自動車整備業、工事業を中心とした現場のユーザーを支える取組みが高く評価されたもので、中小企業ものづくり支援 CRM モデルとしての受賞となりました。

なお、CRM 協議会から、MonotaRO の受賞理由として次のような評価コメントをいただいております。「200万点以上の商品(間接資材)を取り扱うインターネットサイトを運営している。当日出荷も可能な物流センターを持ち、購入数に関係なくワンプライスで販売することで、中小規模の製造業をはじめ、自動車整備業や工事業などの現場を支援している。顧客の属性、注文履歴、問合せ履歴など、顧客の行動を起点とした効率的なプロモーションと継続的なサービスの改善を行い、80%以上の顧客リピート率を維持している。年々増え続ける顧客数は80万を超えており、日本のものづくりを支援していると言える。」

11月9日(金)に開催された表彰式では、鈴木雅哉 MonotaRO 代表執行役社長が「栄えある賞を受賞することができ大変光栄です。今後も、現場で働くお客様のためにどのようなサービスや価値を提供できるかを考えて CRM の取組みをさらに強化していきたい」と受賞の喜びと、現場を支えるものづくり支援システムとして、全社一丸となった継続的な CRM の取組みの推進・強化への抱負を述べました。

当社では今後も、CRM の取組みを強化し、ものづくりの現場を支える効率的な購買プラットフォームの構築を目指して参ります。

＜本件に関するお問合せ＞
株式会社 MonotaRO IR・広報室 木原 TEL:06-4869-7190 pr@monotaro.com

※1 工業用間接資材とは、製造業の現場における資材のうち、最終製品になる原材料や部品などの“直接資材”を除く全ての資材を指し、切削工具や研磨材などの工作用資材から梱包・補修・清掃・安全・事務用品まで多岐にわたる。
※2 CRM とは Customer Relationship Management の略称で、顧客中心経営を意味します。

■ 一般社団法人 CRM協議会について

一般社団法人 CRM 協議会は、日本に「顧客中心主義経営(CCRM)」を正しい CRM 導入プロセスを通して実現したいと願うメンバー企業・自治体・アカデミーを募り、フジサンケイビジネスアイ、経済産業省の後援・協力及び、会員のボランティア精神に支えられている一般社団法人です。

現在までに、CRM プロセス診断の開発と適用、全国 CRM 市場の調査、フジサンケイビジネスアイによる紙上フォーラムや日本商工会議所との提携による全国各地での共催セミナーなど、企業や自治体などの活性化を支援してまいりました。また、CRM 活用のモデルとなる優れたケーススタディの公募、実態調査を行い、「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る活動も行っています。

所在地 : 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-1-14 YAMADA Bldg. 10F

グローバル情報社会研究所株式会社内

設立年月:2000年4月(※一般社団法人としては2009年10月1日に発足)

代表者名:CRM協議会会長 藤枝 純教

URL : <http://www.crma-j.org/>

■ 「CRMベストプラクティス賞」について

「CRM ベストプラクティス賞」は、“顧客中心主義経営(CCRM)”の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を選定し、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として、広く役立てていきたいという目的で一般社団法人 CRM 協議会が2004年度より毎年実施しており、今年で第9回目を迎えるものです。

また、受賞企業・官公庁・団体の取り組み事例は、「CRM ベストプラクティス白書」という報告書として通算8冊を出版しており、「顧客中心主義経営(CCRM)」の現況報告として評価されています。

株式会社 MonotaROについて

切削工具や研磨材などの工業用資材から自動車関連商品や工事用品、事務用品に至るまで、現場・工場が必要とされる製品200万アイテムを販売しています。また、事業主向けサイト「MonotaRO.com」、に加え、個人消費者向けにプロ仕様の商品を業務用価格で提供する「IHC.MonotaRO」も運営しています。2012年11月5日現在の利用ユーザー数は、約85.9万。2006年12月、東証マザーズ上場。2009年12月東証一部上場。2011年度の12月期の売上高は約222億円。2012年度の12月期の売上高予想は約285億円。