



2016年11月24日

スカパーJSAT 株式会社
株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

一般社団法人 CRM 協議会「2016 CRM ベストプラクティス賞」受賞について

スカパーJSAT 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 高田真治、以下スカパーJSAT）の子会社である株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役社長 出水啓一朗、以下 SPCC）は、一般社団法人 CRM 協議会（東京都新宿区、会長 藤枝純教）が主催する『2016 CRM ベストプラクティス賞』を受賞いたしましたのでお知らせいたします。

今回、SPCC が受賞した「2016 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・団体が選定され、CRM 推進のモデルケース創りや人材育成として活用されていくものです。



SPCC はスカパー！カスタマーセンター運営において、「お客様の快適なスカパー！ライフをサポートする」をミッションとした改革を推進し、2012 年から全センター統一の基準を設けて「効率」と「品質」の両方の改善に取り組んでまいりました。その結果、外部機関にて実施しているお客様満足度調査において、2012 年下期に 61%だったお客様満足度が、2015 年には 90% (+29%) と向上しております。また、運営コストは 2011 年から 15 年の 4 年間で 45%の削減を実現いたしました。この一連の取組みを「コンタクトセンター・一体化実現モデル」として同表彰制度にエントリーいたしました。今回の受賞は、お客様のご満足と、全センター一丸となつてのこれまでの取組みへの評価と受け止めております。SPCC は、今回の受賞を励みに引き続きコールリーゼン分析やビッグデータの有効活用に向けて積極的に取り組んでまいり所存です。



今後もスカパーJSAT と SPCC は、多チャンネル放送をお楽しみいただくお客様の声を真摯に受け止め、多彩な番組をよりお楽しみいただけるようお客様をサポートしてまいります。

受賞スピーチをする
SPCC 出水代表取締役社長