

(3) IT提案でよく必要となるキーワード

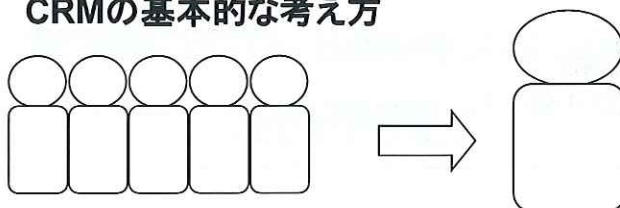
- 1) CRMによる顧客関係性の構築
- 2) ERPパッケージによる全体最適
- 3) クラウドにて情報共有し効率化
- 4) インターネットによる情報発信
- 5) 幸せに変革するためのデジタル化～DX
- 6) IoTの新しいつながりで価値を生みたい
- 7) AIとの協働で企業価値を高めたい
- 8) RPAで業務の自動化を進めていきたい

1) CRMによる顧客関係性の構築

■ CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)

- 情報システムを応用して企業が顧客と長期的な関係を築く手法のこと。
- 詳細な顧客データベースを元に、商品の売買から保守サービス、問い合わせやクレームへの対応など、個々の顧客とのすべてのやり取りを一貫して管理することにより実現する。

CRMの基本的な考え方



・販売管理費を抑えられたり、
・品揃えの絞込みができたり、
・優良なお客さんを確保できる

5人のお客に100円ずつ
使ってもらうより...

一人のお客さんに500
円使ってもらいたい