

サービス・ホスピタリティ・アワード 特別賞を受賞
～クラウドビジネスにおける、ファンづくりと顧客サービスへの取り組みが評価～

サイボウズ株式会社（本社：東京都中央区、社長：青野 慶久、以下 サイボウズ）は、2015年9月10日（木）公益社団法人企業情報化協会（会長：宇治 則孝 日本電信電話株式会社 顧問、以下 IT協会）が主宰する平成27年度第2回サービス・ホスピタリティ・アワードにおいて、特別賞を受賞しました。コンシェルジュ体制の導入やお客様への手紙や花の送付といった、人ではなければ提供できないきめ細かなサービス、および同サービスを提供する従業員へのモチベーション向上の働きかけが、業績にプラスの影響を与えている事例として、評価いただいております。

<特別賞の盾を手にする（左から）代表取締役社長 青野、執行役員 カスタマー本部長 関根>



■ 特別賞受賞の背景

「サービス・ホスピタリティ・アワード」は、「おもてなし」を科学的かつ定量的に検証した結果、他の模範となりうる優れた成果を上げている企業をIT協会が表彰するものです。

サイボウズは、2011年にクラウドサービス「cybozu.com」の提供を開始し、パッケージソフト売り切りのビジネスモデルから、定額課金のクラウドビジネスへと大きく舵を切りました。ビジネスの変化に合わせて、マーケティングの側面でも新たなチャレンジが求められましたが、そのひとつが今回評価いただいた顧客サービスです。提供者の顔の見えづらいクラウドサービス上

でも、お客様がサイボウズとの一対一のつながりを感じられ、高い満足度でサービスを継続いただけるよう、様々な試行錯誤を続けてまいりました。

具体的には、コンシェルジュ体制の導入や「cybozu.com導入相談カフェ」の設置、導入いただいたお客様にお手紙やお花をお送りするといった、人でなければ提供できないサービスの取り入れが挙げられます。また、顧客満足度調査やアンケート、CS調査等から得られた情報を関連部門にフィードバックし、お客様の声を製品に反映する体制づくりも進めてまいりました。さらには、時短勤務や通勤の必要がなく、勤務時間の決まりもない「ウルトラワーク制度」を設置や、人事部感動課による、社員一人ひとりの地道な取り組みを称える施策を通じ、社員の働きやすさと、仕事へのやり甲斐を得られる瞬間を提供することで、これら顧客サービスの質を維持につなげています。こうした全社的なサービス・ホスピタリティの向上への取り組みの結果、業績にもプラスの影響を与えた事例として、特別賞に値すると評価いただきました。

今後も、既存の手法にとらわれることなく、質の高い顧客サービスの提供に努めてまいります。

■ cybozu.com 導入相談カフェ概要 <https://www.cybozu.com/jp/sp/cafe/>

導入相談 Cafe では、cybozu.com 製品に関するご質問をお受けいたします。

製品選びから、お試し環境の作成、製品のデモンストレーションなど、新規導入をご検討中のお客様のご相談に、専門のスタッフが対応いたします。お日にち、お時間もお客様のお好きなお時間にご参加いただく事が出来ます。

■ cybozu.com 概要 <https://www.cybozu.com/jp/features/>

サイボウズが独自に開発したクラウド基盤です。「cybozu.com」上では、グループウェア「サイボウズ Office」「ガルーン」、業務アプリ開発プラットフォーム「kintone」、メール共有サービス「メールワイズ」をご利用いただけます。特長はセキュリティの高さにあります。ログイン画面は各企業の要望に応じて独自のサブドメインをご用意。他にも、IP アドレス制限や BASIC 認証といったセキュリティ機能を提供しています。

■ 報道関係者様からのお問い合わせ先

サイボウズ株式会社 マーケティングコミュニケーション部：大滝 空

〒103-6028 東京都中央区日本橋 2-7-1 東京日本橋タワー 27 階

TEL: 03-4306-0803 / FAX: 03-5204-1040 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含ま

れていることがあります。個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照下さい。

http://cybozu.co.jp/company/copyright/other_companies_trademark.html