

MEDIA INFORMATION

12/21(土)、@FMの「GLOBAL R-VISION」に
弊社代表の松村が出演しました!



収録時にパーソナリティーの安藤竜二さんとアシスタントMCの高橋明さんと記念撮影



「アクリルグッズの達人」の「ネコ型ミラー」を手に、笑顔の高橋明さん

昨年12月21日(土)に放送されました、@FMの「GLOBAL R-VISION」に代表の松村が出演。「地域を元気にする」がキーワードの同番組にて、松村のターニングポイントから会社の話や Web サービスのことまで、大いに語りました。

[GLOBAL R-VISION]
@FM/ON AIR SAT. 19:00~19:30
「地域を元気にする」をキーワードに、東海エリアのこだわり企業の経営者を迎え、ブランド構築の秘密を紐解くラジオ番組



TOPICS

11月、東京オフィスの恒例行事、「酉の市」へ!
東京メンバー全員で商売繁盛を祈願してきました!



写真左>商売繁盛を祈願!<写真右>熊手をゲットし、決意みなぎる東京営業部MGRの新美

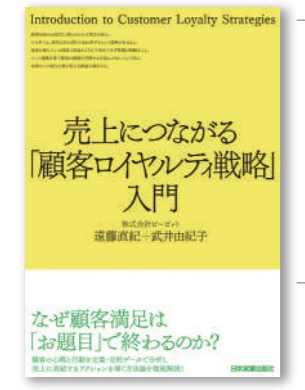


今回は置物の熊手を購入。ショールームに飾っています

昨年11月20日(水)、東京オフィスのメンバー全員で、目黒区にある大鳥神社の「酉の市」へ、商売繁盛の祈願をしてきました。これは、2013年の東京オフィス開設以来、毎年行っている恒例行事です。昨年の酉の市は、例年にも増して大盛況で、熊手を選ぶのもひと苦勞…。今回は置物の熊手を購入しました。今年もご利益にあやかり、東京オフィスの成長・発展に努めてまいります。



社長オススメの
今月の1冊



売上につながる「顧客ロイヤルティ戦略」入門

「beBit(ビービット)」社の遠藤社長と武井氏の共著。大学院で遠藤氏の講演を聞き、共感を得たので購入した本です。とてもロジカルでわかりやすく、たくさんの実体験から内容は「ファンベース」の考え方とかなり共通する部分があります。この本には、そういったビジネスの厳しさも十分に理解したうえで、顧客志向を綺麗ごとに終わらせないための方法論が書かれています。NPS(ネットプロモータースコア)の計測の仕方も詳しく解説されており、実務書として活用するのが良いかと思いました。マーケティングに関わる方におすすめです。

■BOOK DATA
日本実業出版社(出版)/遠藤直紀、武井由紀子(著)/1,980円(税込)
売上につながる「顧客ロイヤルティ戦略」入門 Amazon 検索

編集後記

みなさま、新年明けましておめでとうございます。今号は「新年特大号」として、8ページの拡大版でお届けしました。これも、通常版以上にCRMスタッフに協力していただいたおかげで完成できたものであり、本当に感謝しています。2020年は東京オリンピック・パラリンピックなどの大きな行事もあり、世間は大盛り上がりになること間違いのないかと思いますが、この「CRMニュースレター」も、皆さまに楽しい話題をご提供できるよう、努めてまいります。本年もご愛読のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。(広報:田淵)

「CRMニュースレター」購読ご希望の企業のみみなさまへ
CRMでは、毎月5日頃に「CRMニュースレター」を発行し、弊社の新商品や社内行事などの情報をお届けしております(もちろん、無料です)。つきましては、購読をご希望される企業の方は、下記メールアドレスまでご連絡くださいますよう、よろしくお願いいたします。また、お届け先の変更等ございます場合も、下記メールアドレスまたは弊社営業担当までお知らせいただけますと幸いです。
tabuchi@crm-net.com(広報担当:田淵)

■名古屋オフィス
愛知県名古屋市中村区名駅5-21-8 船入ビル2F・3F
TEL.052-446-5544(管理本部)

■東京オフィス
東京都品川区東五反田1-21-9 ウィスタリア東五反田ビル9F
TEL.03-6420-0896

■PCセンター
名古屋市天白区植田南2-805
TEL.052-805-5611

■栄生工場
名古屋市西区栄生3-2-19

■植田工場
名古屋市天白区植田南2-1403



株式会社シー・アール・エム 代表取締役社長 松村 祐輔

Message
from
the president
代表からの
ご挨拶

株式会社シー・アール・エム

代表取締役

松村祐輔



謹賀新年

新年明けましておめでとうございます！

皆さまには、健やかに新春を迎えられたこととお慶び申し上げます。また、旧年中はひとかたならぬご厚情をいただき、ありがとうございました。おかげさまで、2019年は弊社にとって、大変充実した一年になりました。

平成最後の年としてスタートした2019年を振り返ると、1月に名古屋オフィス2Fを拡張し、名古屋営業部をそちらに移動しました。春には新卒5名が入社し、この5年間で新卒入社は累計で21名になりました。5月には新元号「令和」となり、新しい時代の幕開けをしました。缶バッジ事業が成長軌道となり、生産量を増やすため、6月に植田工場を拡張。同じく6月には、社員45名で、北海道へ2泊3日の社員旅行に行ってきました。そして、17期の7月決算では売上高11.4億と、過去最高の売上で終わることができました。売上のために会社経営をしているわけではありませんが、売上10億という数字は、ひとつの目標であったため、まだまだ通過点ではありますが大変嬉しく思います。

弊社では営業やマーケティング、生産などの機能別組織と並行し、メニュー事業、大判出力事業、アクリルグッズ事業、缶バッジ事業の4つの事業別組織「クロスファンクション組織」(以下CF)があります。この一年も全CFで約50品の新商品をリリースしました。これらの新商品は、お客様から受け入れられ、売れ続けていくことがベストですが、まずはこうして新商品を創り出すことが習慣となり、今や社内のカルチャーになりつつあるのは、大きな成果だと感じています。そして、2019年の会社の一番大きな出来事は、「スピード&イノベーション」という経営理念から「ミッション・ビジョン・バリューの3点セット」の経営理念に変更したことです。「理念でメシは食えない」と言われたりもしますが、経営理念は会社にとって最も大事なものととらえています。新しい経営理念を深く理解し、実践していくことはまだまだこれからですが、良いタイミングで弊社らしい経営理念になったと思っています。

一方で、成長過程だからこそその課題も浮き彫りになってきました。品質管理や生産管理など、これまでそれほど重視してこなかった部分で、お客様にご迷惑をおかけしたこともありました。そうしたことから、8月から始まった18期では、一つひとつ課題をクリアしていくように全社員で知恵を出し、学びながら取り組んでいます。さらに成長するための組織体制も発表し、2月からの下期に向けて準備を進めています。様々な課題はあるものの、2019年は大きく成長できた一年であり、これもひとえにお客様、社員、パート・アルバイトの皆さん、協力会社様のおかげです。深く感謝申し上げます。

2020年の外部環境を展望する

いよいよ、今年の7月24日に「東京オリンピック・パラリンピック」(以下五輪)が開催されます。日本全体が盛り上がり、多くのキャンペーンやイベントの実施も予想され、私たちの業界は追い風と言えるでしょう。実際、五輪関連の受注も増えてきました。

私が生まれる10年前の1964年の東京五輪は、巨額のインフラ投資が実施されましたが、大会後は反動で深刻な不況に見舞われ、倒産企業数は3倍に急増したそうです。今回は政府も大会終了後の景気後退を回避することと共に、相次ぐ災害からの復旧・復興を急ぐために先月の臨時閣議で事業規模26兆円程度の経済対策を決定しました。これは評価できる点もありますが、これらの経済対策はすべて「借金」で賄っており、ついに日本の借金は1100兆円を超えました。日本の借金は過去最大が年々更新されており、歳出の抑制が課題なのは言うまでもありません。また、米中貿易摩擦の長期化が予見され、すでに世界的に製造業への「逆風」が鮮明になってきています。半導体、ロボット、工作機械、自動車関連の製造業では、明確な景気後退が始まり、その落ち込みにおいて深刻な状況が現時点で起こっています。「これは製造業の話だから、我々に関係ない」というのは危険です。製造業に限らず、全産業でネガティブにとらえている専門家も多くいますし、私も、2020年後半は外部環境が厳しくなるだろうと予測しています。

今年の新しいテクノロジーの目玉として、「5G」のサービス開始があります。5Gの通信速度は現在の4Gより100倍速く、かつ10倍多くの機器に接続可能で、しかもそのタイムラグは現在の1/10になると言われています。これはとてつもない技術進歩で、あらゆる産業、特にゲーム業界、エンタメ業界、スポーツ観戦などの分野で大きく変化が起こればと思います。我々もこの領域との関わりは深くなりつつあるので、5Gについてはしっかりとアンテナを張り、対応していきたいと思います。

2020年のCRM

18期(2019年8月～)のスタート時点で、自社の課題を3つ挙げますと、

①「真のCRM(顧客関係管理)の実践」 ②「生産性と生産量の向上」 ③「既存事業以外の新規事業の参入」の3つでした。

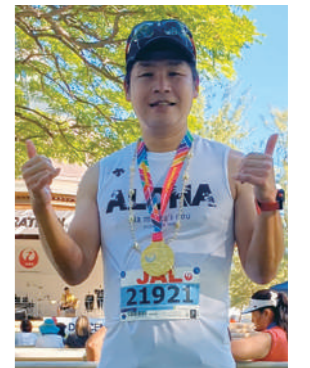
そこで、18期は全社テーマとして「第3の創業」とし、戦略は、

①「ファンベース戦略」 ②「生産管理戦略」 ③「NB(New Business)戦略」を掲げました。

①の「ファンベース戦略」では、上位2割のお客様から傾聴し、支持され愛される関係構築をしていく必要があります。②の「生産管理戦略」は、広義では「品質管理」や「購買管理」も含み、これらは新部署立ち上げも含めて、下期に取り組んでいきます。そして③の「NB戦略」は、ライセンスビジネスの立ち上げ、スタートしました。これらの取り組みをさらに強化し、既存事業以外の新規事業への準備を進めていきます。詳細と各部門の進捗経過は、1月18日の「経営計画進捗会議」で共有します。昨年の8月から12月までの業績は、おかげさまで「順調」に推移していますが、今年の外部環境を考えると危機感でいっぱいです。

2020年の個人目標

皆さんは、今年の目標を掲げましたか？私は、毎年年末に翌年の目標を掲げます。目標はカテゴリーを「仕事」「家庭」「教養」「財産」「趣味」「健康」の6つに分け、それぞれ5つの目標をつくります。そうすると、合計30個の目標ができます。難易度の低いもの、高いものそれぞれあるため、達成率は60%ほどです。未達の目標は、翌年必ず達成しようと継続して目標に掲げます。そして、これら目標は、「～を頑張る」や「～を徹底する」というような曖昧な内容ではなく、数値や白黒はっきりわかるような定量的な目標設定をします。目標設定と同時に掲げるのは、「やらないことリスト」です。このリストは20個掲げています。毎月月末にこれらの目標の進捗を評価し、月次で振り返っています。これらを、今まではスプレッドシートで社内のチャットツールで管理していました。今年はデジタルの管理に加え、2020年の「目標」と「やらないことリスト」を紙に出力し、手帳でも管理していきます。2019年からアナログの手帳も併用して使ってみたところ、アナログの良さも再認識しました。プライベートの目標管理は人それぞれですが、会社では独自の「CPD(Check, Plan, Do)」で管理しています。ぜひ、皆さんも2020年の個人目標を立ててみましょう。



追伸、先月のホノルルマラソンは、脚の違和感を抱えてのスタートで、前半のハーフが限界でした。結果は4時間42分でサブ4を目指していた私にとっては惨敗です。3月の東京マラソンに出場しますので、まずは怪我を治して、しっかり準備します。

“クロスファンクション(CF)” キャプテンによる 2019年リリース **イチオシ** 商品!

CRMの組織は、営業部、マーケティング部などの部署で分けた「機能別組織」と、事業ごとに編成した「事業別組織」を併用しています。
この事業別組織をCRMでは「クロスファンクション」(以下CF)と呼び、
「メニューブック事業」、「大判出力事業」、「アクリルグッズ事業」、「缶バッジ事業」の4チームがあります。
CFはフラット型の組織で、各チームのメンバー構成は「キャプテンと副キャプテンに各メンバー」といった構成です。
昨期17期は、全CFで「42商品」をリリース。18期(2019年8月〜)も続々と新商品をリリースしています。
そこで、2019年にリリースした商品の中から各CFの**イチオシ**商品をキャプテンに選んでもらいました。

メニュー
チーム
イチオシ

木製メニューボード (レーザー加工 彫刻タイプ)

ぬくもりや風合いを演出! 木板は3種から選べます!

2019年春、多くのお客様からの声に応え、待望の「木製メニューボード」をリリース。木板は「桜」、「ウォールナット」、「タモ」の3種から選択可能です。それぞれに木目の模様や色合い、風合いに特徴があります。また、彫刻は最新型の彫刻用レーザー加工機を使用。彫刻面の焼き具合が、独特の味わいを演出します。綴じ方は、「ビス」と「ゴムバンド」の2タイプを用意しています。



キャプテン直撃! Q&A



メニューチーム
キャプテン
石田 杏奈

Q.この商品をイチオシにした理由は?

デザイン事務所やメニューブックにこだわりのある飲食店様より、多くの問い合わせや反響があったからです。

Q.この商品の開発秘話や苦労話は?

木製の商品は初めての取り扱いだったので、他商品と差別化を図り、特設ページも開設。写真を多く掲載し、リリースしました。

Q.2020年のチームの抱負を!

メニューチーム一丸となって、今期中(18期下期)に、必ず新商品“5つ”をリリースします!

オリジナルメニューブックの専門店
メニューブックの達人

メニューブックの達人 検索

<https://menubook-tatsujin.com>

大判
チーム
イチオシ

変形ポスター印刷 (切り抜き加工)

自由な形でインパクトを! 耐水メディアで屋外利用もOK!

昨秋、「大判プリントの達人」よりリリースした「変形ポスター印刷」。思い通りのカタチにデザインでき、インパクトも抜群です。また、耐水性が高く、水濡れやよごれ、傷に強い、丈夫なPETメディアを使用しているため、屋外利用も安心です(ラミネート加工不要)。もちろん、小ロット1枚からOK。「切り抜き加工」が難しい方のために、別途「ワンコインおまかせ入稿サービス」も用意。



※中抜き加工は非対応です ※取り付け用スタンドは付属しません

キャプテン直撃! Q&A



大判チーム
キャプテン
竹中 未季

Q.この商品をイチオシにした理由は?

リリースから最速(約2週間)で、受注に繋がった商品です。オリジナルでカットもでき、屋外でも使える素材なのがポイントです!

Q.この商品の開発秘話や苦労話は?

開発時に素材違いで「再剥離シール」でもテスト製作しました。今後、リリースするかも?

Q.2020年のチームの抱負を!

大判CFチームは、チームワークを大事にしています。目標達成のために、個人の強みを活かしてチーム一丸となって活動します。

大判プリントの達人
LARGE FORMAT PRINT EXPERT

大判プリントの達人 検索

<https://obanprint110.com>

アクリル
チーム
イチオシ

アクリルペンライト

カラフルなオリジナルペンライトで、イベントも大盛り上がり!

「アクリルチーム」のイチオシは、昨夏のリリース以降、人気商品となった「アクリルペンライト」。光のカラーバリエーションは、レッド、グリーン、ブルーなど全15色と豊富で、さらにオートカラーチェンジ機能付き! もちろん、カタチ・デザインはオリジナルで製作できます。小ロット1本から対応。2020年のイベントは、オリジナルのペンライトで盛り上げよう!



キャプテン直撃! Q&A



アクリルチーム
キャプテン
春日井 隆太郎

Q.この商品をイチオシにした理由は?

CF発足以来、一番の売れている商品です。アニメ・ゲームの舞台化ブーム真っ只中ですので、需要がとても高い商品となっています。

Q.この商品の開発秘話や苦労話は?

ペンライトは、社長の紹介がきっかけでリリースできました。社長には新商品候補の紹介やヒントをいただき、大変感謝しています。

Q.2020年のチームの抱負を!

目標の達成!
あと、他のCFチームにパフォーマンスで負けないこと!

電源ONで!
**アクリル
グッズの達人**
オリジナルグッズの専門店

アクリルグッズの達人 検索

<https://acryltatsujin.com>

缶バッジ
チーム
イチオシ

グリッター缶バッジ

キラキラと輝く「グリッター缶バッジ」で特別感を!

昨年1月、「缶バッジの達人」より「グリッター缶バッジ」をリリースしました。キラキラと輝く「グリッター缶バッジ」はインパクト大! シンプルなデザインでも、カッコイイ缶バッジに仕上がります。また、コスバも抜群で、ライブ・イベントグッズや同人グッズにもオススメ。「限定缶バッジ」といった、特別感も演出する活用も◎! 詳細は、Web サイトでチェックしてみてください!



キャプテン直撃! Q&A



缶バッジチーム
キャプテン
小倉 帆志

Q.この商品をイチオシにした理由は?

どんなデザインでも、とても豪華で綺麗な仕上がりになり、他社ではなかなか見られないオリジナルティ溢れる缶バッジだからです。

Q.この商品の開発秘話や苦労話は?

様々な資材を仕入れては試作品を作るという、地道な作業を繰り返して、完成できました。

Q.2020年のチームの抱負を!

まずは、18期の目標を達成できるよう、頑張ります。あと、個々の仕事の精度を上げて、内容も結果も濃い一年にしたいです!

CAN BADGE NO TATSUJIN
缶バッジの達人

缶バッジの達人 検索

<https://badgetatsujin.com>

Acryl Guzzu

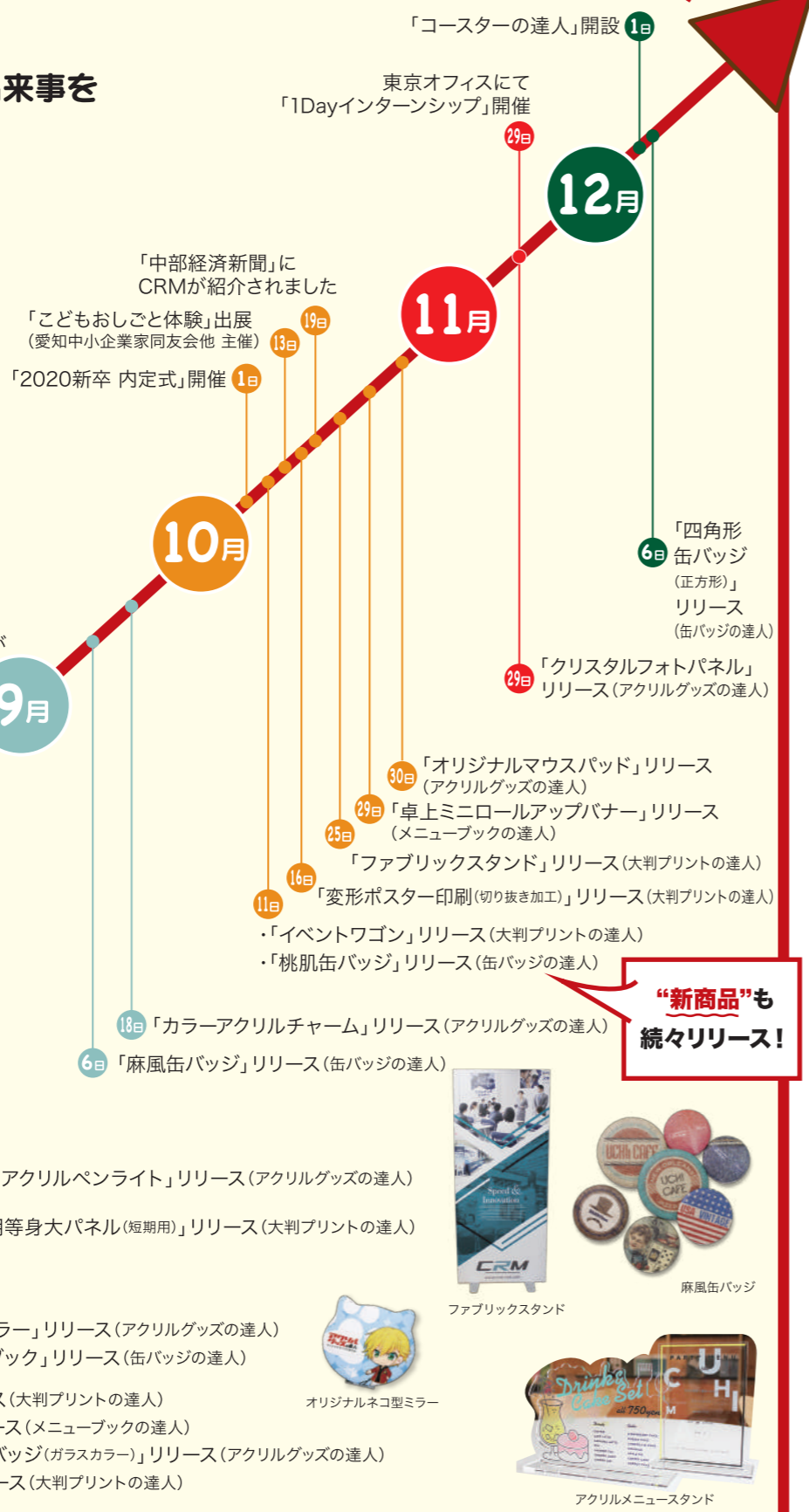
Can Badge

2019年下半期 CRMの主な出来事!

ついに、2020年がスタート!
今回は昨年後半のCRMの出来事を
振り返ってみました!

2020年も皆さまに
“Well-being”をお届けします!

経営理念がバージョンアップ!
新経営理念のもと、第18期がスタート!



“新商品”も
続々リリース!

CRM NAVI

CRMの出来事や社内の様子をご紹介します!
CRMの大きな社内行事から小さな出来事まで、日々の様子をお伝えします。

「コースターの達人」開設

“達人シリーズ”に新サイト登場!
12月1日、「コースターの達人」オープン!

12月1日、満を持して、オリジナルコースター製作専門サイト「コースターの達人」がオープン。商品は定番の「紙コースター(丸型・四角)」をはじめ、グループサイト「アクリルグッズの達人」でもおなじみの「アクリルコースター(丸型・四角)」、さらに「コルクコースター(丸型・四角)」や「ラバーコースター」といったラインアップです。もちろん、今後も新商品をリリース予定。また、最小ロット10枚から大ロットまで、対応可能(ラバーコースターは最小100枚から)。飲食店はもちろんのこと、イベントやキャンペーンのグッズとしてもオススメ!お客様が探していたコースターがきっと見つかります!詳しくは、Webサイトをご覧ください。

コースターの達人 ORIGINAL COASTER



スマホ版もぜひチェックを!

<https://coastertatsujin.com/>

“1Dayインターンシップ”実施



ワークショップでは、皆さん元気に発表してくれました

2021年卒対象「東京採用活動」。
“1Dayインターンシップ”@東京オフィス

前号でお伝えしました、2021年卒業の学生を対象とした「東京採用活動」ですが、現在は“会社見学会”や“1Dayインターンシップ”を随時開催しています。CRM初の試みとなる“1Dayインターンシップ”のプログラムは、午前はCRMの「成長支援制度」についての説明と「ワークショップ」、午後は若手の営業社員と営業同行し、リアルな商談の場を見てもらっています。学生からも「仕事のイメージをつかむことができ、貴重な経験となった」といった声をいただくなど、好評です。引き続き、「東京採用活動」を進めていきます。

おすすめ! サタデーランチ



お好み焼き定食

CRMの社内制度のひとつに「サタデーランチ」があります。この制度は月イチの土日出勤時に一人1000円の食事が支給されるもので、各拠点ごとにスタッフみんなでちょっとリッチに楽しく食事をしています。そこで、各拠点のおすすめのランチをご紹介します!

お好み焼き どんどん 様

名古屋市天白区にある地域密着型のお店。“お好み焼き定食”は、このボリュームで750円とお得。また、お好み焼きにゴハン&味噌汁という、“大阪スタイル”も魅力的。お好み焼き以外にも、定食は8品あり!

