

注目の約30社のダイレクトマーケティング・CRM成功企業を訪問取材！  
ダイレクトマーケティング・CRM 情報誌 月刊『アイ・エム・プレス』ならではの視点で、  
“より高品質な情報”を“リーズナブルな価格”でお届け！

## 【CRM年鑑2010 CRM&ダイレクトマーケティング成功事例集】

～ 先行予約受付開始!! 予約特価は3/25まで!! ～

アイ・エム・プレスでは2003年から、顧客と良好な関係を構築して収益を上げる「CRM」(Customer Relationship Management)をテーマとした成功事例集を出版してまいりました。2010年度版は3月末の発刊を予定し、この度先行予約の受付を開始いたします。



- ここに注目!
- ✓ 不況下で勝ち残るために、顧客との関係強化に注力する企業が増えています。
  - ✓ 企業と顧客との関係づくりは、お客さまを特定し、彼らが何を望んでいるかを把握することから始まります。
  - ✓ 本書では、不況下でも収益を伸ばし続ける業界トップ企業、一躍話題をさらったベンチャー企業のレポート・ビジネス成功事例を約30社分収録します！
  - ✓ 掲載企業は決定しだい、ホームページやeメールなどで逐一発表してまいりますので、ぜひご確認を！

仕様：A4ソフトカバー、モノクロ、約200ページ

発行：2010年3月末予定

定価：35,000円 (税込み / 送料無料)

**先行予約特価 32,000円 (3/25 受付終了、税込み / 送料無料)**

企画・編集・発行：(株)アイ・エム・プレス

新規掲載企業30社！昨年の『CRM年鑑』掲載企業とは重複しませんので、2009年版をお求めのお客さまも安心してお申し込みください。

掲載予定企業(五十音順)：アールエスコンポーネンツ / (株)アシックス / アメリカン・エキスプレス・インターナショナル, Inc. / 川崎信用金庫 / (株)キッズシティー・ジャパン / (株)セディナ / (株)千趣会 / (株)東京スター銀行 / (株)ドクターシーラボ / 日本ランズエンド(株) / ハーゲンダッツ ジャパン(株) / パナソニック(株) / (株)ファミリーマート / (株)横浜銀行 / 吉本興業(株) / (株)読売巨人軍(ジャイアンツ CLUB G-Po) / (株)リラク / リンナイ(株) / など

6つの切り口で注目企業約30社のCRM施策を徹底取材!!

- (1) 企業の概要：企業理念・業務内容などの基本的な情報から、最近の業績などの生きたデータを収録。
- (2) CRMへの取り組みの背景：CRM導入の経緯、CRMの位置付けといった背景情報を解説します。
- (3) 顧客情報の収集・管理方法：顧客情報の収集方法、現在の顧客数、顧客のプロフィール、顧客情報の管理方法などの現状を取材。
- (4) CRM施策の現況：優良顧客の維持、顧客の優良顧客化、顧客の休眠防止のための施策について解説。CRM成功の秘訣を明らかにします。
- (5) CRM施策の効果：CRM施策の効果測定の指標、指標の達成状況を取材します。

(6)課題と展望：CRMにおける現在の課題、今後の計画、将来のビジョンを伺います。

### 同時発売！「CRM調査報告書」

アイ・エム・プレス編集部では、20年来のネットワークを活かし、毎年企業のCRM担当者・メーカーなどに向けた独自のアンケート調査「顧客の維持に関する調査」を実施しています。本調査には金融業/店舗小売業/メーカー・ディーラー/サービス業など、毎年150～180社のご担当者に回答いただいております。企業における顧客施策がどのような予算・規模・手法で展開されているのかを定量的に把握できる内容となっております。

CRMに興味をお持ちのお客さま向けの限定出版ですので、お早めにご予約ください！！



#### < 概要 >

1. 顧客情報の収集手段	9. メンバースカード発行の有無
2. 顧客情報の入力方法	9-1 メンバースカードの機能
3. 顧客情報の一元管理の有無	10. 優良顧客に提供している特典
3-1 顧客情報の管理部門	11. 優良顧客に対する情報提供手段
4. 顧客情報の管理システム	12. 顧客サービスの費用に占める優良顧客施策費用の割合
5. 顧客情報の活用方法	13. 休眠顧客活性化施策の有無
6. 顧客リストの件数	13-1 休眠顧客の識別手段
7. 顧客のランク付けの有無	13-2 休眠顧客の活性化方法
7-1 顧客ランクの段階数	14. 顧客サービスの効果測定の有無
7-2 どのランクまでを優良顧客としているか	14-1 顧客サービスの効果測定の指標
7-3 優良顧客の指標	15. 顧客戦略の課題
8. 全顧客に占める優良顧客の割合	16. 課題解決に関する優先事項
売上高に占める優良顧客の割合	ほか

仕様：A4版、1色刷り、約120ページ

発行：2010年3月末予定

定価：12,000円（税込み/送料無料）

「CRM年鑑2010 - CRM&ダイレクトマーケティング成功事例集 - 」とのお得なセットをご利用ください

セット価格 45,000円 3/25ご注文分までの先行予約特価 42,000円(税込み/送料無料)

企画・編集・発行：(株)アイ・エム・プレス

さらなる情報は以下のサイトへ！

【月刊アイ・エム・プレス】【コールセンター年鑑2010】も好評発売中！

「アイ・エム・プレス」Webサイトはこちら！ <http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

#### < 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長：西村道子 / 設立：1989年10月19日 / 業務内容：出版、セミナー企画、調査、編集  
〒113-0033 東京都文京区本郷2-3-6 聖台ビル5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957 / URL：<http://www.im-press.jp/>

#### < 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部/販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

TEL/FAX/URL： 同上