



**SUNTORY** サントリー様で実現

年間約12万件のお客様の声を

全社 **5,000人**以上が

リアルタイムに共有。

すべてはお客様へのサービス向上のために。

日々寄せられる貴重なお客様の声に、  
迅速かつ確実に応えていく。サントリーの真摯な  
サービスをサポートする、東芝ソリューション。

マーケットニーズを的確に捉えた商品開発で、飲料業界をリードし続けるサントリー。  
常に魅力的な商品を提供するため「お客様コミュニケーション部」では、年間約12万件も  
集まるお客様の声を、リソースとして有効活用できるよう自社開発のシステムで  
管理・運用してきた。2006年11月には、さらにスピーディできめ細かな対応を目指し、  
従来のシステムから東芝ソリューションの「CT-SQUARE」をベースにカスタマイズした  
新システムを導入。新システムは情報検索などレスポンス機能が格段に向上し、  
的確かつ迅速にお客様への対応が可能になった。同時に様々な部門の5,000人以上の社員が、  
リアルタイムで情報を共有できるようになった。  
今後もお客様の声を、次世代の商品開発のため積極活用していくサントリー。  
東芝ソリューションは、パートナーとして全力で支えていく。

東芝ソリューションの  
統合コンタクトセンターソリューション「CT-SQUARE」

サントリー株式会社  
お客様コミュニケーション部  
お客様センター 課長代理  
藤田 直美 様

お客様コミュニケーション部長  
折井 雅子 様

お客様コミュニケーション部  
お客様センター 課長代理  
北川 英康 様

お客様コミュニケーション部  
マーケティングサポートセンター 課長  
亀田 敦 様

東芝ソリューション株式会社 経営企画部 広報担当 〒105-6691 東京都港区芝浦1-1-1 Tel:03-3457-4112 E-mail:PR@toshiba-sol.co.jp  
■ NIKKEI NET に詳しく掲載されています。 <http://www.nikkei.co.jp/ps/itcase/>

今年も開催! 『東芝ソリューションフェア2007』 2007年11月1日(木)・2日(金) ホテルパシフィック東京(品川)

その瞬間に、東芝。