

■ 一般社団法人 CRM協議会 中部(名古屋市)フォーラム 2017 講師&パネリスト ■

2017/5/23(TUE)



■ 小川 正美 (おがわ まさみ) 氏

<所属・連絡先>

株式会社SBI証券  
コールセンター 課長代理

TEL : 048-527-8068

E-mail : [masamogawa@sbisec.co.jp](mailto:masamogawa@sbisec.co.jp)

URL : [www.sbisec.co.jp](http://www.sbisec.co.jp)

<略歴>

2007年 SBI証券(株) 入社

宇都宮支店 資産相談課においてリテール営業に従事

同年、SBI証券(株)とSBIイー・トレード証券(株)合併

2008年 コールセンターに配属

SVとしてオペレーターの管理・指導に従事後、品質管理チームとしてCRMプロジェクトに参画『ありがとうコール』の企画・運用に携わる

同年、SBIイー・トレード証券(株)から(株)SBI証券に商号変更

現在

応対品質、生産性の向上に向けたCRM活動に加え、CRMシステムの企画/開発/導入に携わり、システムを活用した顧客サポートチャネルの企画/開発、および他部門との業務連携を円滑にするインフラ整備に邁進中。