

平成29年度 住宅産業CS大会 特別講演

《 講師略歴 》

◇伊藤 秀典 (イトウ ヒデノリ)

- ・NPO法人顧客ロイヤルティ協会理事長、静岡大学客員教授
- ・三菱石油株式会社に32年間勤務し、早期退職後、日本にCSを紹介した佐藤知恭先生と出会い、佐藤先生と共に2005年NPO法人顧客ロイヤルティ協会を設立。初代理事長の佐藤先生がご逝去のあと、二代目理事長として協会の研修・講演活動などを続け、現在に至る。

◇タカギ ユウコ

- ・株式会社東京ソワール 事業支援室 FA支援グループ長
- ・NPO法人顧客ロイヤルティ協会理事
- ・一般社団法人日本販売士協会 販売士登録講師
- ・一般社団法人日本カウンセラー協会 産業カウンセラー・キャリアコンサルタント
- ・2001年に佐藤先生が主催する顧客ロイヤルティ研究会に入会。従業員基点のボトムアップの顧客ロイヤルティ施策を研究。
- ・東京ソワールにてフォーマルアドバイザー（FA）と呼ばれる全国の販売員の採用、教育、給与体系構築、ES施策等の人事マネジメントを行いながら現在に至る。