

<<ReGIS & 一般社団法人 CRM 協議会共催フォーラム>>

◇◆第 104 回 GIS フォーラム東京 / CRM Executive Forum Tokyo 2017-2 講師紹介◆◇

2017/7/6(THU)



Mr. Bob Thompson

CustomerThink Corporation
President and CEO

ボブ・トンプソン氏は、顧客集中ビジネスマネジメントの国際的権威者で 1988 年以来先進産業動向の調査研究を行ってきた。同氏は調査・出版を業とする CustomerThink 社の創設者・CEO であり、ビジネスリーダーの顧客集中ビジネス戦略の開発・構築支援に特化した世界最大のオンラインコミュニティ、CustomerThink.com の編集主幹を務めている。

彼は著者、基調講演者、そして経営管理のトレンドに関する国際的権威者として、1998 年以来顧客中心主義における思想的先導者であった。彼の新しい書"Hooked on Customers"(2014/4)は、顧客中心主義の先駆者の企業の 5 つの習慣を明らかにした。同氏はまた、"The Blueprint for CRM Success" の共同著者であり、画期的なレポートである"Customer Experience Management: A Winning Business Strategy for a Flat World"の作者でもある。

氏は現在の会社を起業する前は、15 年間 IT 産業で働いていた。彼は、IBM で営業と技術のリーダーを務め、多くの企業にビジネス上の課題を解決して競争力を高めるための IT 技術の戦略的活用についてアドバイスしてきた。彼は、大学では数学を専攻し、卒業後、カリフォルニア大学で MBA を取得した。

Bob Thompson is an international authority on customer-centric business management who has researched and shaped leading industry trends since 1998. He is founder and CEO of CustomerThink Corporation, an independent research and publishing firm, and founder and editor-in-chief of CustomerThink.com, the world's largest online community dedicated to helping business leaders develop and implement customer-centric business strategies.

An author, keynote speaker and international authority on business management trends, he has been a thought leader in customer-centricity since 1998. His new book "*Hooked on Customers*" (April 2014) reveals the five habits of leading customer-centric firms. Thompson is also co-author of "*The Blueprint for CRM Success*" and author of the groundbreaking report "*Customer Experience Management: A Winning Business Strategy for a Flat World.*"

Before starting his firm, Thompson worked in the IT industry for fifteen years. He held sales and technical leadership positions at IBM, where he advised companies on the strategic use of information technology to solve business problems and gain a competitive advantage. He earned a Bachelor of Science in Mathematics and an MBA at University of California, Irvine.