

<<ReGIS & 一般社団法人 CRM 協議会共催フォーラム>>

◇◆第 121 回 GIS フォーラム東京 / CRM Executive Forum Tokyo 2021 講師紹介◆◇

2021/6/22 (TUE)

氏名：樋口 清一 (Higuchi Seiichi) 氏

会社名：大阪ガスマーケティング株式会社

役職：取締役 開発推進部長



1994年大阪ガス入社。入社以降、家庭用の現場・計画部門を歴任。2016年からスタートした家庭用エネルギー市場の自由化を迎え競争が激化する中、これまで以上にお客さま視点に立ったコミュニケーションの重要性を認識し、2019年に開発推進部を立ち上げ。

開発推進部では、全チャネル横断の CRM 業務をマネジメントする一方で、コンタクトセンター、HP・会員サイト、ガス機器の IoT 化等、個別のダイレクトチャネルの機能拡充・高度化に取り組み、デジタル技術も活用した「お客さまのフリクションレスな体験の実現」に向け、継続的なお客さま中心の取り組みを実践中。

Seiichi Higuchi joined Osaka Gas Co., Ltd. in 1994. After that, he had successive jobs from the work-site operation department to the planning department for residential customers. In the midst of intensifying competition, after the liberalization of the residential energy market in 2016, we recognized the importance of communication from the customer's perspective more than ever, and launched the Development and Promotion Department in 2019.

We manage CRM operations across all channels, also, working on expanding and upgrading the functions of individual direct channels such as contact centers, HP, the membership website, and IoT for gas appliances. We continue to practice for providing frictionless experiences to our customers with digital technologies.