



## 小玉 昌央

<Masao Kodama>

株式会社サトー 元 CMO 執行役員  
元日産自動車株式会社

### The Open Group 認証

TOGAF® 9 Certified Enterprise Architect

### 経歴

- 慶応義塾大学工学部、米国カーネギーメロン大学経営大学院
  
- 日産自動車では、CRM総責任者として、経営戦略に連動した「CRM」を定義し国内外 70 カ国以上に導入し、経営管理、情報システム、人財育成とマーケティング、販売を顧客視点で融合し、CXと経営効率を向上。  
日本ではCRMとWEBを連動させて大幅なコスト削減と高水準の販売定着率を実現。中国では事業計画とCRM戦略を連動させて日本メーカーシェア 1 位に寄与。中近東ではCRMとWEB、SNSを連携して圧倒的な新商品ローンチを実施。
  
- サトーでは、デジタルなタギング技術を用いてCRMとDX /IoT/AIデータ分析を連動。商品企画から製造、流通、販売、保守、顧客ケアに至るバリューチェーンを通じて、ヒト/モノ/コトの流れをリアルタイム・ユニーク・デジタルに補足する究極のトレーサビリティの実現を目指している。
  
- 一般社団法人CRM協議会 理事 ベストプラクティス部会長
- 食品トレーサビリティ管理士
- Edgecrossコンソーシアム、IVI、Open Smart UR研究会、気象ビジネス推進コンソーシアム、運輸デジタルビジネス協議会、日本ドローンコンソーシアム、日本マーケティング学会、データ社会推進協議会



Masao KODAMA

The Open Group Certification  
TOGAF® 9 Certified Enterprise Architect

### Career

- Faculty of Engineering, Keio University, and Tepper School of Business (MBA) , Carnegie Mellon University, USA
- In Nissan Motor Corporation, I have been working on the integration of business management, information systems, human resource development, marketing, and sales from the customer's perspective to improve CX and management efficiency.

In Japan, we have achieved significant cost reductions and a high level of sales retention by linking CRM to the Internet Marketing. In China, we contributed to the top share of Japanese manufacturers by linking business strategy and CRM initiatives. In the Middle East, we implemented an overwhelming launch of new cars by linking CRM with the Web and SNS.

- In SATO, by using digital tagging technology to link CRM with DX / IoT / AI data analysis, I am aiming to achieve the ultimate traceability that supplements the flow of people, things and events in a real-time, unique, and digital manner throughout the value chain, throughout product planning, manufacturing, distribution, sales, maintenance, and customer care.
- Director and Head of Best Practice Committee, CRM Association Japan
- Food Traceability Management Consultant
- a member of the Edgex Consortium (Smart Factory) , Industrial Value Chain Initiative, Open Smart UR Study Alliance (Smart Housing), Weather Business Consortium, Transportation Digital Business Conference, Japan Drone Consortium, Japan Marketing Academy, and Data Society Alliance.