

プロフィール

**名倉 真弓** (なぐら まゆみ)

株式会社三井住友銀行

リテール業務推進部 部長

1987年日興証券株式会社(現SMBC日興証券)入社。

営業職に7年間従事後、本社企画部門を経て、ダイレクトマーケティング部門に配属。ダイレクト・チャンネル戦略、マーケティング戦略の企画立案に携わる。2000年にコールセンターの立ち上げに主体的な役割を果たし、コールセンター長、お客さまサービスセンター部長を歴任。お客様サービスセンターはSMBC日興証券の各種フリーダイヤルの受電業務に加えて、各種マーケティングコールやフォローコールといった架電業務に幅広く対応する部署となっており、この間CRM活動に着手し、2008年から5年連続でCRMベストプラクティス賞を受賞。

2013年10月から株式会社三井住友銀行へ出向し、コールセンター改革に携わり現在に至る。同時にCRM活動も開始し、CRMベストプラクティス賞2014を受賞