

■ 一般社団法人 CRM協議会 中部 (名古屋市) フォーラム 2017 講師&パネリスト ■
2017/5/23(TUE)



陶山 正彦 (すやま まさひこ) 氏

所属：株式会社東急コミュニティー
マンション企画戦略事業部
カスタマーセンター 室長

連絡：株式会社東急コミュニティー
マンション企画戦略事業部
カスタマーセンター
TEL：045-910-1771

略歴：

- ・ 1987年 株式会社 東急コミュニティー入社
現湘南支店 (藤沢市) 及び現東京北支店 (豊島区) にてマンション管理業務に携わる
- ・ 1998年 不動産仲介・リフォーム企画部署に配属
管理業務受託マンションの顧客ニーズに合わせ、売買・賃貸仲介やリフォーム事業の企画・販促に携わる
CTI を利用したインフォメーションセンター立上げに携わる
- ・ 2001年 現渋谷支店 (渋谷区) に配属
大型マンションの常駐所長を経て再びマンション管理業務に携わる
- ・ 2006年 改修技術企画部署に配属
建物情報 (建築・設備関連) をデータベース化し建物診断報告書や長期修繕計画を作成するシステム開発業務に携わる
- ・ 2007年 システム企画部署に配属
既存システムのリニューアルに伴いマンション管理業務用のポータルサイトの企画・開発業務に携わる
マンションの管理費等の収納方法変更に伴う新システムの開発、既存データの移行・請求業務等を兼務
- ・ 2015年 CRM 戦略の企画・開発に向けた PT へ参画
顧客との接点強化、顧客ニーズの把握、新サービスの推進に向けカスタマーセンターの準備室の開設に携わる
- ・ 2016年 カスタマーセンターを開設し現職に至る