

SHAUN SMITH

LONDON
SPEAKER
BUREAU

- The customer experience expert
- Founder, Smith+Co



ショーン・スミスは航空業界でキャリアをスタートさせ、ブリティッシュ・エアウェイズで多くのシニアカスタマーサービスとオペレーションの役割を果たしました。1980年代半ばにブリティッシュエアウェイズが民営化されつつあった頃、彼はブリティッシュエアウェイズのカスタマーサービス、セールス、マーケティング、トレーニングの世界的な責任者となり、高く評価されている「Putting People First」イニシアチブを管理したステアリンググループの4人のシニアマネージャーの1人でした。その後、キャセイパフォーマコンサルティング(スワイヤーグループの子会社)のマネージングディレクターとして香港に移り、そこでチームを率いて、サービス戦略の分野でアジアの主要組織とコンサルティングを行いました。

Topics

- Customer Service
- Marketing

香港で働いている間、ShaunはInchcape Groupのグループアドバイザーに任命され、マーケティングサービス、小売、配送サービス、自動車販売をカバーする30以上のビジネスユニットにコンサルティングを行い、価格と製品での競争から顧客サービスでの競争へと移行するのを支援しました。次の5年間、彼は個々のBUマネージングディレクターとそのチームと緊密に連携しながら、世界中の展開の設計と主導を担当しました。

Shaun Smithは、1990年代後半にForum Corporationの上級副社長として英国に戻り、Forumのカスタマーエクスペリエンスコンサルティング業務を担当しました。

2001年にShaun Smithは、「シンプルに保つ」という精神にしっかりと根ざした、高く評価されているカスタマーエクスペリエンスコンサルタント会社であるSmith+Coを設立しました。Smith+Coは、Burberry、Premier Inn、PayPal、O2、Westpac、Estée Lauder、Symantec、Best Western、Waterstones、IHGなどの主要ブランドの顧客体験イニシアチブに取り組んできました。

ShaunはCNBCとCNNで何度も取り上げられており、主要なビジネス問題について国際的に講演することを求められています。彼は25か国でさまざまな主要ブランドに講演し、Vodafone、RBS、Salesforceなどの多くの主要企業のイベントの司会および司会を務めてきました。彼はプロフェッショナルスピーカーアソシエーションの元フェローであり、グローバルスピーカーフェデレーションのメンバーでもあります。Shaunは、業界最高の賞であるPSAE (Professional Speaking Award of Excellence)を受賞しました。

ショーン・スミスは、権威あるロンドンビジネスフォーラムにも何度も出演しています。彼のアプローチはとてもシンプルで権威があり、常に刺激的です。