

# 花川 有年

COO兼CMO

効率的なCRM戦略で  
マーケティング  
領域を飛躍的に変革する。

## 花川有年

### 効率的なCRM戦略で、 マーケティング領域を 飛躍的変革する。

20年以上にわたり、マネジメントコンサルティング、企画、営業・マーケティング、アウトソーシング、オフショアリングの経験を持ち、主に日本ブランドに焦点を当て、日本、香港、フィリピン、マレーシア、タイなどでグローバルに活躍しています。

テクノロジー主導のデジタル時代において、企業はマーケティングに関する重大な課題に直面していますが、CRM（カスタマーリレーションマネジメント）は新規顧客の獲得とロイヤルな顧客の継続的な確保を支援することで、企業の利益と売上高の増加に重要な役割を果たしています。CRMは、顧客ロイヤルティや顧客リテンションの向上を助け、ビジネスを推進する上で重要な要素です。顧客ロイヤルティや顧客リテンションは、ビジネスを推進する上で重要な要素です。CRMソリューション企業のCMO兼COOである花川有年氏は、この分野のリーダーです。絶え間なく変化するマーケティングやビジネストレンドの中で、花川有年氏は、同社が成長指数をさらに上げるために重要な役割を果たしています。

CEO Insightsは、花川有年氏の20年以上にわたる会社での経歴を探求する試みの一環として、彼との独占インタビューを行いました。

“顧客体験は、あらゆる成功したビジネスの根幹にあります。そのため、顧客のニーズに合わせて戦略を常に評価し、改善することが重要です”



**趣味：**

趣味は旅行、食べ歩き、そして愛犬との散歩。

**好きな料理：**

寿司が一番好きですが、また世界中の新しい食を試すのも楽しみのひとつです。

**好きな本：**

ジム・コリンズ著「グッドトゥグレート」。

**好きな旅の目的地：**

すべてのアジア諸国ですが、特に日本国内

**今までのキャリアはどうでしたか？ 様々な産業セクターでの経験がありますが、日々のルーティンを支える動機は何ですか？**

広範囲に及んでいます。私の職歴は主にマネジメントコンサルティング、企画、営業・マーケティング、アウトソーシング、オフショアリングなど、日本ブランドにフォーカスしたものです。BFSI、ヘルスケア、ホテル、そしてFMCGなど、様々な業界でBPOプレーヤーとして働いてきました。現在、私はカスタマーリレーションテレマーケティング（CRTM）のCOO兼CMOとして勤務しており、主な責任は、包括的で統合されたオムニチャネルおよびデジタル戦略の展開によって、顧客体験を最適化するソリューションや戦略を提供することです。私の日々のルーティンを支えるのは、私の仕事は顧客体験に与える肯定的な影響を見ること、そして最終的にはビジネスの収益に影響を与えることによる満足感です。

**あなたは20年以上の経験を持っていますが、成功への道のりはどうでしたか？ また、あなたの成功の秘訣は何ですか？**

私の成功への道のりは、革新的なソリューションを通じて顧客に価値を提供し、クライアントとの強い関係を構築することに、執念深い焦点を置くことによって駆動されてきました。私の成功の秘訣は、常に顧客のニーズを優先し、適応力を持って変化に対応し、常に改善を目指すことです。

**CRTMを組織として、現在のマーケットでの位置づけをどのように定義しますか？**

カスタマーリレーションテレマーケティングは、テレマーケティング、カスタマーサービス、およびテクニカルサポートを含むCRMソリューションの主要なプロバイダーとして位置づけられています。当社は、優れた顧客サービスの提供と、ブランドロイヤルティを構築するためのパーソナライズされた体験の創造に焦点を置いています。私たちは、技術革新の最前線に立ち、市場で競争力を維持するよう努めています。

**CMO&COOとして、市場で新たなオーディエンスを獲得し、業務を拡大・最適化するために、どのような最新の戦略的計画を採用しているのでしょうか？**

CMOとしての私の最新の戦略的計画には、新しい顧客を市場で獲得するために、デジタルとソーシャルメディアのプレゼンスを拡大することが含まれます。また、新しいパートナーシップやコラボレーションを模索し、業務を最適化してクライアントにより効率的かつ効果的なソリューションを提供することも検討しています。さらに、常にサービス提供内容を見直し、改善し、顧客の変化するニーズに合わせて調整しています。

**“私の成功への道は、常に革新的なソリューションを通じて顧客に価値を提供し、クライアントとの強い関係構築に焦点を合わせることで駆動されてきました。”**

**あなたがこれから向かう未来のターゲットは何ですか？**

私たちの将来のターゲットは、CRM業界のリーダーであり続けることで、技術と革新を活用して顧客体験を向上させることです。私たちは、当社のクライアントとその顧客のニーズに合わせた、パーソナライズされたカスタマイズされたソリューションに焦点を当てながら、足跡を拡大することを目指しています。

**あなたの強い経験を踏まえてこれから業界をリードしていく人たちに、どのようなアドバイスをしますか？**

新しい業界リーダーに向けた私からのアドバイスは、常に顧客にフォーカスを当て、変化を受け入れることです。顧客体験は、成功するビジネスの核心にありますので、彼らのニーズに合わせて戦略を常に評価・改善することが重要です。さらに、成長や成功を促進することができる新しいテクノロジーやトレンドを積極的に取り入れることを恐れずにください。最後に、チームに投資し、継続的な学習の文化を育成し、従業員がイノベーションと成長を推進できるようにすることが重要です。