SHAUN SMITH

LONDON SPEAKER BUREAU

- **The customer experience expert**
- **Founder, Smith+Co**

Topics

- Customer Service
- Marketing

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。

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ShaunSmith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 Estee 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。