

戸谷 圭子

【所属・役職】

同志社大学 大学院 ビジネス研究科 准教授
株式会社マーケティング・エクセレンス マネージング・ディレクター

【プロフィール】

京都大学経済学部卒、筑波大学大学院 博士(経営学)。
あさひ銀行(現りそな銀行)出身。1996年、データウェアハウス・ベンダーに転職し、データマイニング等を活用した金融機関へのマーケティングコンサルティングを実施。

1999年、株式会社マーケティング・エクセレンス設立。

日本で唯一の、金融サービス業のマーケティングに特化したコンサルティング・ファームとして、リテール戦略策定・マーケティングの具体的施策構築などの支援を行う。

社会人になってから研究の世界に戻り、起業の傍ら博士号を取得。

実務に勤しむ一方で、立教大学大学院助教授、筑波大学大学院、多摩美術大学、東洋大学を歴任し、2007年4月より同志社大学大学院にて専任教員として教鞭を執る。

金融サービス以外にも、ヘルスケア・飲食・観光・行政などのサービス産業のサポートをフィールドで実施してきた。サービス・マーケティングの実務家であり研究者である。

2008年から経済産業省サービス産業生産性協議会科学的・工学的アプローチ委員会委員、中小サービス業生産性向上委員会委員を務める。

分担単著『マーケティング・経営戦略の数理 第7巻(第2章)』(2009)朝倉書店

著書『イラスト図解 銀行のしくみ』(2008)日本実業出版社

著書『窓口・渉外係のための金融マーケティング入門』(2008)近代セールス

共著『カスタマーセントリックの銀行経営ー改訂版ー』(2007)金融財政事情研究会

著書『隠されてきた銀行の真実』(2007)ファーストプレス

分担単著『マーケティングの基礎と潮流, サービス・マーケティング(第9章)』(2007)八千代出版

著書『リテール金融マーケティング』(2006)東洋経済新報社

分担単著『信用金庫双書シリーズ, 地域金融機関のサービス・マーケティング』(2006)近代セールス社

分担単著『顧客の声を活かすフードサービス情報戦略』(2006)中央経済社

分担単著『顧客不満原因による不満行動差異の分析ーテキストデータの分析ー, テキストマイニングによるマーケティング調査』(2005)講談社

監訳『サービス・マーケティング入門』(2005)法政大学出版局

共著『カスタマーセントリックの銀行経営』(2003)金融財政事情研究会

