

2022年12月19日

「2022年度 電話対応コンクール大分県大会」にて 『優秀賞』を宇佐販売所員が受賞！ ～ノウハウを社内へ横展開、スキルの底上げも図る～

(株)ガスパル九州(本社:福岡県、代表取締役社長:野坂茂樹)は、2022年10月6日に公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催「2022年度電話対応コンクール大分県大会」に、宇佐販売所所属の社員が出場し「優秀賞」を受賞しましたのでお知らせいたします。

宇佐販売所では昨年の「審査員特別賞」に続き、2年連続の受賞となります。

1)大会概要

主 催:公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

開催日程:2022年10月6日(木)

電話対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施されています。参加者は競技問題に取り組み電話対応サービスの技能を競い合います。

各都道府県で開催される本コンクール地区大会には、当社より31名が挑戦、うち地区代表として15名が選出され、県大会へ出場しました。



▲競技中の様子
実際のお問い合わせを想定し
電話対応を行います。

2)「優秀賞」受賞 宇佐販売所 中村よりコメント

この度は素晴らしい賞をいただくことができ、大変光栄に感じております。主催者様をはじめ、上司や職場の皆に協力をいただいたおかげです。本当に感謝しております。

初参加で緊張しましたが、聞き取りやすさ・親切さを評価いただき、成果へと繋げることができました。今回の挑戦では、「お客様へ寄り添い傾聴し、ご要望に対して真摯に向き合い応対すること」が大事であると学びました。

今後も、相手の目線に立った気遣いの電話対応を心がけ、お客様の期待を超えるサービスを提供できるように引き続き精進してまいります。



宇佐販売所 中村

3)受賞社員自らが講師となり、社内の電話対応スキル向上へ

当社では、12月22日・23日に全社員へ向けた電話対応研修を実施します。専門部署からのサポートに加え、今回の受賞者が講師となり、本大会などから得られた経験を共有します。日頃からお客様対応を行っている社員が講師となることで、受講者と同じ目線でより実践的な課題解決を図り、ステークホルダーの皆さまの満足度向上につなげます。

またガスパルグループ全体では、電話対応技能向上に向けた下記の取組みを実施しています。

- ① 全新社員に対する電話ロープレ試験の実施
- ② 社内での電話対応技能コンテストを毎年実施
- ③ 電話対応技能検定取得の推進・専門部署によるサポートの実施

安全・安心をお届けする企業として、お客様にご満足いただけるよう今後も人材育成に注力してまいります。

【問い合わせ先】

株式会社ガスパル九州 本社

〒810-0011 福岡県福岡市中央区高砂 1-1-29

TEL : 092-523-0661 (代表) FAX : 092-523-0662