

株式会社ケイシイシイ初の全国大会出場。

「2024年度 電話対応コンクール 北海道大会」優勝いたしました！

主催:公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

株式会社ケイシイシイ(本社:北海道千歳市、代表取締役社長:上村 成門)は、2024年10月2日(水)開催の公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 北海道支部(所在地:北海道札幌市中央区大通西/会長:岩田圭剛)が主催する「第63回 電話対応コンクール 北海道大会」において、ダイレクトマーケティング部所属の社員がケイシイシイとして初優勝し、史上初の全国大会出場を果たしました。



北海道大会にて競技中のケイシイシイ社員

電話対応コンクールとは

電話対応コンクールは、電話対応の技術とマナーを競い合い、参加者のコミュニケーションスキルや顧客対応能力を向上させることを目的とした全国規模の大会です。公益財団法人「日本電信電話ユーザ協会」が主催し、企業や団体の電話対応品質の向上を目指しています。

本コンクールでは、基本的なマナーや言葉遣い、声のトーン、問題解決力などが審査され、優秀者は地区予選から都道府県大会、さらには全国大会へと進出します。参加者は実際の業務を反映したシナリオに基づき、顧客対応の技術を競い合います。

このコンクールを通じて、個人のスキル向上はもちろん、企業全体の顧客対応レベルの向上が期待されます。電話対応業務に従事する方やスキルアップを目指す方にとって、貴重な学びの場となっています。

「第63回 電話対応コンクール 全国大会」ケイシイシイ初出場

今年度の北海道大会では昨年続き2年連続で出場を果たし、北海道札幌市で開催された「2024年度 電話対応コンクール 北海道大会」においてケイシイシイから2名が出場、北海道各地域の68人の中から勝ち抜いた計20人とともに競い合いました。基本の発声や傾聴の姿勢、また話したい、相談したいと思えるような人柄が対応ポイントとして審査され、ダイレクトマーケティング部社員がケイシイシイ初となる「優勝」を獲得しました。

また、優勝と合わせて「第63回 電話対応コンクール全国大会 in 高知」(11月15日(金)高知県県民文化ホールで開催)への出場権を獲得いたしました。北海道の代表として、より一層電話対応に磨きをかけ、初の全国大会に向けて全社一丸となって取り組んでまいります。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社ケイシイシイ 広報 PR 担当 野口 TEL: 080-4042-4739 MAIL: k-noguchi@letao.co.jp

全国大会出場 社員のコメント

弊社では「喜びを創り喜びを提供する」を経営理念として掲げ、全従業員が、「今日一人熱狂的ファンを創る」ことを使命として日々取り組んでいます。私たちは、お客様が幸せになること、そして共に働く仲間の笑顔を見るのが自らの喜びです。昨日よりも今日、今日よりも明日と日々シンカしながら取り組み、そして提供するひとつのお菓子・サービスを通して、お客様の“今日”を特別な日にしてまいります。そして、全員参画の理念経営を実践し、品質に徹底的にこだわり、美味しさをより一層追求した『プレミアム・ギフト・スイーツ』を提供いたします。

これまで以上にお客様センターの対応品質向上、スキル向上や経営改善課題発見の場として、電話を通じたお客様とのコミュニケーション強化に取り組み、お客様の声を商品・サービスの改善に活かしてまいります。

ケイシイシイ ダイレクトマーケティング部について

ダイレクトマーケティングは、企業と顧客の双方向コミュニケーションを通じ、効果的なプロモーションを行うマーケティング手法。このプロセスで、特に重要なのが電話対応スキルになります。高品質な電話対応は、顧客との信頼関係を築く上で欠かせない要素であり、顧客満足度向上の鍵となります。

弊社ダイレクトマーケティング部では、電話対応を通じて顧客のニーズを正確に把握し、商品やサービスとの適合性を測定することで、的確なプロモーションを展開しています。アクセス数やコンバージョン率といった KPI を活用しながら、アウトバウンドとインバウンドの双方向での対応を実施し、カスタマーサポートではアップセルやクロスセルによる LTV（顧客生涯価値）の向上を図ります。

さらに、電話対応による顧客のフィードバックを基にしたブランド構築を行い、VOC（顧客の声）を反映させることで、企画やサービス開発にも反映しています。弊社が採用する「WSR 成功サイクル」によって、電話対応を含むすべてのプロセスをデータに基づいて PDCA サイクルを回し、精度を高めながら結果に結びつけています。

高い電話対応スキルとデータドリブンなマーケティング手法を組み合わせることで、顧客との信頼を築き、より効果的なマーケティング施策を実現しています。

会社概要

会社名：株式会社ケイシイシイ

代表者：代表取締役社長 上村 成門

本社所在地：北海道千歳市泉沢 1007 番地 90

創業：1996年4月

資本金：8,000万円

事業内容：菓子製造事業、卸売事業、小売事業（店舗及びカフェの運営）、通信販売事業

株式会社ケイシイシイは、「喜びを創り喜びを提供する」を経営理念として掲げ、全従業員が、「今日一人熱狂的ファンを創る」ことを使命として日々取り組んでいます。