

電話対応で、お客様満足度の向上を図る 第1回『電話対応コンクール』開催！

株式会社レオパレス 21(東京都中野区、代表取締役社長:深山英世、以下レオパレス 21)は、より良い電話対応を競う『電話対応コンクール』を2016年1月18日(月)に開催し、優勝者を決定いたしました。



優勝した清水永子さん(カスタマーリテンション部 インコール営業課)

『電話対応コンクール』は、埼玉コールセンター(賃貸営業推進CR部及び賃貸管理統括部埼玉SC)内の電話対応品質向上を目的としたもので、お客様に対し、聴き取り、訊き出し、要望に応える「応対力」を競うコンクールです。

本コンクールでは、埼玉コールセンター等より35名の社員が参加し、5名の審査員のもと、「最初の印象」「基本応対スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」「顧客満足評価」の6つの審査基準に基づき選考を行い、優勝者ほか上位9名を選出し、優勝者には優勝カップと表彰状、他上位9名には表彰状を進呈いたしました。

今回優勝したカスタマーリテンション部 インコール営業課の清水さんは大会後「今回コンクールに参加をし、こんなに電話対応について一言一言深く考えたことはありませんでした。良い応対と頭で分かっている、普段から使わないと実際の電話対応に生かせないと感じましたので、今後も日頃から意識し、お客様へ良い対応だったと感じていただけるよう頑張りたいと思います。」とコメント。

また、審査員としてご協力頂いた(株)ドゥファイン 楠田営業部長からは「今回上位に入賞された方々は、敬語やクッション言葉の活用という基本ができていましたが、優勝された清水さんは「自然な対応」ができていたことが決め手となりました。」とコメント。

レオパレス 21 では今後も「電話対応コンクール」を定期的で開催し、お客様満足度の向上を目指してまいります。

<本件に関する報道関係者のお問い合わせ先>

株式会社レオパレス 21 PR 事務局

担当:堀江・船越 TEL: 03-5572-6071 FAX:03-5572-6075

e-mail: m-horie@vectorinc.co.jp(堀江)