



## 日本電信電話ユーザ協会主催「第22回企業電話対応コンテスト」 コールセンター営業部が理事長賞を受賞

大和ハウスグループの大和ライフネクスト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石崎順子)は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会(以下、ユーザ協会)が主催する「第22回企業電話対応コンテスト」において、「コールセンター営業部」が「理事長賞」を受賞しました。初エントリーで「優秀賞」を受賞した昨年につき、2年連続の入賞となります。

今回当コンテストに参加した「コールセンター営業部」は、契約先企業様からコールセンター業務を受託し、お問い合わせに対応することを業務としています。このたび、コミュニケーションスキル等について高い評価を受け、「理事長賞」を受賞することとなりました。

当社は全国で26万戸超の分譲マンションを中心に、オフィスビル・商業施設・ホテル等の建物管理サービスを提供しており、その経験とノウハウを活かし、コールセンター業務においてご入居者様向けカスタマーサポートや、企業様の施設メンテナンスサポートなどを行っております。

このたびの受賞を励みに、お客さま満足度の向上はもちろん、契約先企業様の業務改善・事業拡大にも貢献できるよう、さらなる品質の向上に努めてまいります。

### 【当コンテストについて】

コンテストへ応募した電話対応窓口へ、ユーザ協会の専門スタッフが予告なしに電話をかけ、「仮のお客様」としてよくある内容の会話をします。その際の電話対応内容が録音され、5人の専門家が客観的に数値化し、100点満点で評価されフィードバックされる、日本最大規模の電話対応コンテストです。今回は452事業所が参加し、上位20社のうち最優秀の「会長賞」1社、次いで優秀な成績を修めた「理事長賞」3社、さらに「優秀賞」16社が表彰を受けました。

ユーザ協会 HP 「企業電話対応コンテスト」 <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>



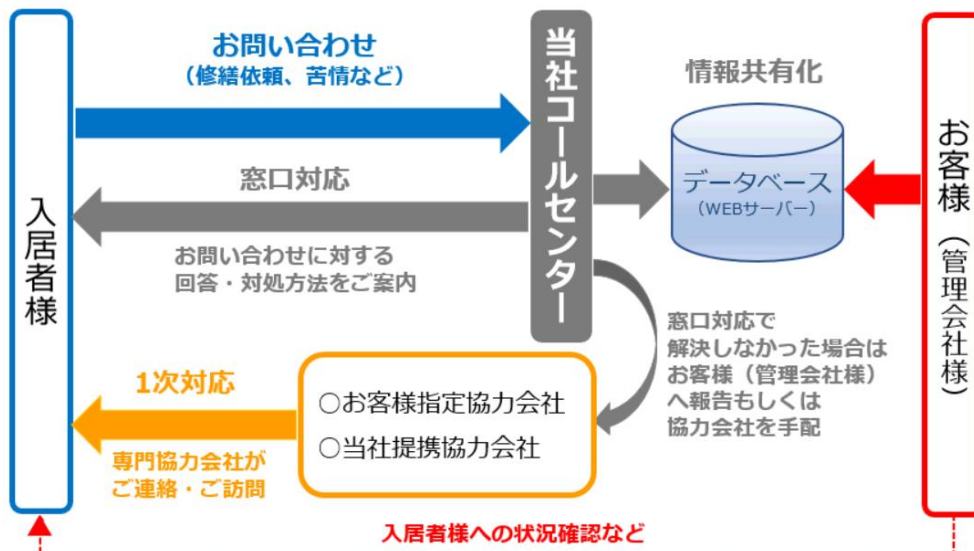
2018年11月22日に開催された表彰式の様子  
(名古屋国際会議場にて)

### <当社のコールセンター業務について>

24時間365日の有人電話対応サービス。120名の電話対応スタッフ(うち約8割は直接雇用の社員)が、月間約20,000件以上のお問い合わせに対応しています。

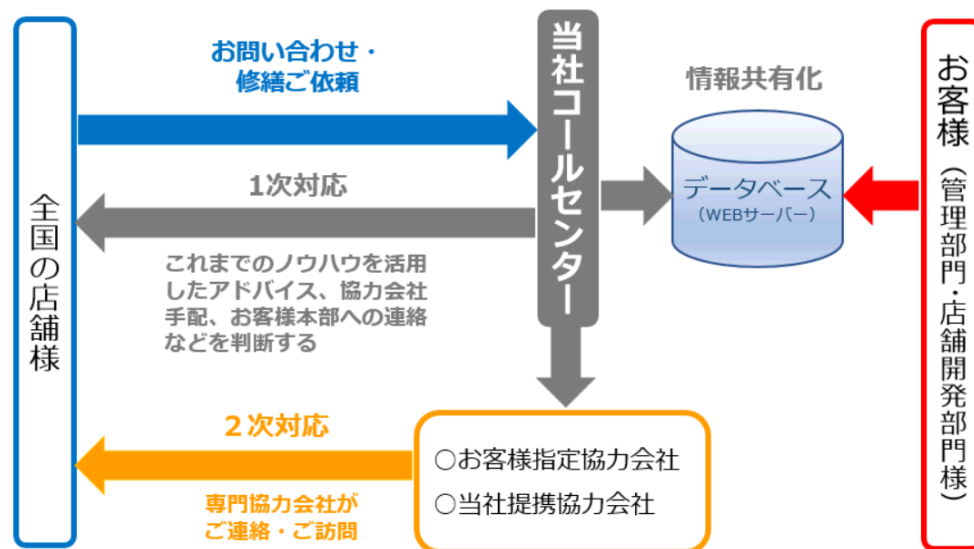
#### ○建物管理会社様をサポートする入居者様向けコールセンターサービス

入居者様からのお問い合わせ内容や対応状況のデータについて、コールセンターの一元管理システムにより、管理会社様とのリアルタイムな情報共有を図っています。



#### ○多店舗展開する企業様をサポートするコールセンターサービス

企業様のご担当者様に代わって全国の各店舗からのお問い合わせや修繕依頼にお応えし、入電データは新店舗・新サービスの開発など、業務改善・拡大にもご活用いただけます。



問合せ先  
 大和ライフネクスト株式会社(総合不動産管理業)  
 東京都港区赤坂5-1-33 TEL:03-5549-7110  
 担当:総務部 角元・田島・加藤 e-mail:kouhou@dln.jp