



「第6回 全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」開催 ～ 今年は「お客様満足賞」と「特別審査員賞」の2つの賞を新設しました ～

ヤマトホールディングス株式会社傘下のヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区・代表取締役社長 長尾 裕 以下ヤマト運輸）は、2月13日（水）羽田クロノゲートにおいて、接客対応品質向上の取り組みとして、「第6回 全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」を開催しましたので、お知らせいたします。

記

1. 開催の目的

全国約4,000カ所の宅急便センターには、お客さまと接しながらサービスを提供する「ゲストオペレーター（宅急便センターで荷物の受付やサービスのご案内をする社員）」が約16,000名在籍しています。「全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」は、一人ひとりのモチベーションアップと接客対応の品質向上を図り、お客さまに気持ち良くサービスをご利用いただくために、2014年より毎年開催しています。

今年は、新たに「お客様満足賞」※と「特別審査員賞」※の2つの賞を設けました。お客さまや、支社大会に出場したゲストオペレーターの視点を審査に取り入れ、より多角的に評価することで、ゲストオペレーターのさらなるモチベーション向上を図りました。ヤマト運輸は、今後も、お客さまにより一層満足いただけるサービスを提供できるよう、全国で接客対応の品質向上に努めます。

2. 開催内容

- (1) 開催日 : 2019年2月13日（水）
- (2) 開催場所 : 羽田クロノゲート（東京都大田区羽田旭町11-1）
- (3) 出場者 : 17名
全国11支社代表 16名（東京・北関東・南関東・中部・関西は各2名、その他6支社から各1名）
沖縄ヤマト運輸代表 1名
- (4) 競技内容 : 競技時間6分間の間に、宅急便センターでお客さまから荷物を受け取るシーンを想定し、接客対応を披露します。お客さまとの会話力や接客姿勢に加え、さまざまなご要望をお持ちのお客さまに対し、適切なサービスをご提案できる確かな商品知識を持ち合わせているかを審査しました。



優勝者 金子 有紀子さんの演技のようす



準優勝者 太田 さやかさんの演技のようす

3. 大会結果

	支社	主管支店	宅急便センター	氏名
優勝	北関東	埼玉	あげおかみひらきゅうじょうまえ 上尾上平球場前	金子 有紀子
準優勝	北信越	松本	塩尻大門	太田 さやか
お客様満足賞	東京	北東京	東武練馬	三木 正子
特別審査委員賞	北関東	埼玉	上尾上平球場前	金子 有紀子

※「お客様満足賞」は、地域のお客さまに事前にアンケートを行った結果を集計し、日頃の接客応対への評価が最も高いゲストオペレーターを表彰する賞です。

※「特別審査委員賞」は、各支社大会に参加したゲストオペレーター85名を特別審査委員とし、共に働く仲間の目線から最も共感を集めた選手を表彰する賞です。

【優勝者コメント 金子 有紀子さん】

「コンテストに向けて準備するなかで、お客さまへの感謝の気持ちを改めて学びました。毎日一緒に働いている仲間や、コンテストを開催してもらったスタッフの方々へ感謝しております。埼玉主管支店で働いていることを誇りに思い、今後もお客さまが安心して荷物をお預けいただけるよう精進していきたいと思えます。」



左から、お客様満足賞 三木正子さん、準優勝 太田さやかさん、優勝 金子有紀子さん、長尾社長、

4. 社長コメント

「一人ひとりのお客さまの立場に立ち、相手が何を求めているのかを先読みして気配りをするのが大切です。日頃の皆さんの思いやりを大切にし、お客さまとの信頼関係を積み重ねてもらいたいと思えます。そして、皆さんが真摯にお客さまに向き合っている姿勢を、周りの方々に広めてもらうことを期待しています。」



集合写真