



#### 「第7回 全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」開催

スローガンは「一番身近で、一番愛されるGOPになろう ～わたしたちがヤマトの顔です～」

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 栗栖 利蔵 以下ヤマト運輸）は、1月21日（火）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7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

当社には、日々業務を行っている「ゲストオペレーター（GOP: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、ゲストオペレーター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でお客様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、「一番身近で、一番愛されるGOPになろう～わたしたちがヤマトの顔です～」をスローガンに、全国から13名の代表が出場しました。今後も、お客様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 : 2020年1月21日（火）
- (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 : 各支社代表 計13名  
（東北より2名、北海道・東京・北関東・南関東・中部・関西・北信越・中国・四国・九州支社、沖縄ヤマト運輸より1名ずつ）
- (4) 競技内容 : 6分間の競技時間内に、宅急便センターでお客様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。お客様との会話力や接客姿勢に加え、お客様のニーズをくみ取り、お客様に寄り添ったサービスの提供ができていないかについて審査します。



優勝者 高橋 はるかさんの演技のようす



準優勝者 渡邊 梨香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	東松山	坂戸中央	高橋 はるか
準優勝	東北	福島	いわき平	渡邊 梨香
特別審査委員賞	東北	新宮城	仙台長町	佐藤 静江

※「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89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 高橋 はるかさん】

「サービスセンターの仲間、指導いただいた皆さまに感謝しております。私は接客が大好きで、お客さまから『あなたに相談して良かった』と言ってもらえることが一番の喜びです。ヤマト運輸がお客さまからもっと愛される企業になるよう、今後も良いサービスを心がけて参ります。」



左から、準優勝 渡邊梨香さん、栗栖社長、優勝 高橋はるかさん、特別審査委員賞 佐藤静江さん

### 4. 社長コメント要旨

「お客さまと一緒に会話をしながらそれぞれの人に合った接客対応をすることが大切です。そのためにも、社内のアナログ業務のムダをなくしお客様と会話する時間をつくっていきいけるようにしていきたいと思ひます。お客さまに今日のような笑顔を絶やさず、皆さんのすばらしい接客対応をぜひ周りの方々にも広めてもらうことを期待しています。」



集合写真