



「第5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」～

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、1月16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5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では、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（GOP、宅急便センターで荷物の受付や接客対応を行う社員）」が約15,000名在籍しています。本大会は、ゲストオペレーターが日頃の業務を全国規模で披露する機会を創出し、一人ひとりのモチベーションアップを図り、お客さまに気持ち良くサービスをご利用いただける接客対応を全社的に浸透させることを目的として、平成26年より毎年開催しております。

2. 開催内容

- (1) 開催日 : 平成30年1月16日（火）
- (2) 開催地 : 羽田クロノゲート（東京都大田区羽田旭町11-1）
- (3) 出場者 : 15名
全国10支社代表 14名（東京・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：筆記試験と実技審査

①筆記試験

社内の接客対応ルール、「名刺交換」や「敬語・言葉遣い」等のビジネスマナーについて出題しました。

②実技審査

宅急便センターの受付窓口を再現した会場で、9分間の競技時間内に、3名のお客さまが来店するという設定で接客対応を行いました。1人目は、沖縄にボストンバッグを発送するお客さま、2人目は、宅急便センターで荷物の引き取りをする法人のお客さま、3人目は、ご不在時のお荷物を受け取りに来たお客さまという設定です。お客さまをお待たせすることなく、快適にサービスをご利用いただくためのコミュニケーションスキルを審査しました。



コンテストのようす

3. 大会結果

優勝 松本主管支店 信州大学前センター 中原 須美江さん
準優勝 愛知主管支店 竹の山センター 武井 紗代さん

【優勝者コメント】

普段の接客では、笑顔でハキハキと接客することを心がけています。今日の体験を忘れずに、お客さまに「荷物は必ずヤマト運輸にお願いしたい」と言っていただけのような、素晴らしい接客対応を心がけていきたいと思えます。



来店したお客さまに説明を行う中原さん

4. 社長コメント

お客さまと対面で接客できる機会は非常に重要なものです。宅急便センターでのゲストオペレーターの接客は、玄関先で接客を行うセールスドライバーよりもお客さまと少し長く接することができるので、荷物を自宅で受け取れなかったから受け取りに来たなど、ご来店に至った経緯は何か、どんな気持ちでいらしかったのか、ご要望にお応えするにはどうすればいいのか思いを巡らせることが、お客さまにより体験をしていただくことにつながります。今日のコンテスト、そして、日頃のお客さまや第一線の皆さんの声を参考に、接客対応に磨きをかけてもらいたいと思えます。

