



「第5回全国セールスドライバー接客対応コンテスト」開催
～サービス品質の意識を高め、お客さまに寄り添ったサービスを提供していきます～

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、接客対応の品質向上に向けた取り組みとして、1月16日（木）に「第5回全国セールスドライバー接客対応コンテスト」（以下 接客対応コンテスト）を羽田クロノゲートで開催しましたので、お知らせいたします。

記

1. 開催趣旨

当社には、日々集配業務を行っている「セールスドライバー（SD）」が約6万人在籍しています。一人ひとりのモチベーションやサービスマインド、対応スキルの向上を目的に、日頃の業務を全国規模で披露する機会を創出する大会として2016年より「接客対応コンテスト」を開催しています。

今年は、各支社大会に出場したSD89名も特別審査委員として参加しました。多くのSDがコンテストを通じて得た「気付き」を自身の職場に持ち帰り広めることで、全国の接客対応スキルの向上を図ります。

2. 大会概要

- (1) 開催日 2020年1月16日（木）
- (2) 開催地 羽田クロノゲート（住所：東京都大田区羽田旭町11-1）
- (3) 出場者 各支社代表 計13名
※北関東より2名、北海道・東北・東京・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
- (4) 競技内容 6分間の競技時間内に日頃の集配シーンを想定し、接客対応を披露します。
接客時の対応スキル（表情、動作、話し方など）に加え、お客さまのニーズをくみ取り、お客さまに寄り添ったサービスの提供ができているかについて審査します。



コンテストのようす

3. 大会結果

各賞受賞者

	支社	主管支店	宅急便センター	氏名
優勝	東京	城北	町屋センター	藤原 大地
準優勝	北信越	富山	高岡内免センター	奥村 高志
特別審査委員賞	四国	愛媛	宇和島丸ノ内センター	高木 佑輔

※「特別審査委員賞」は、各支社大会に出場し今大会に特別審査委員として参加した89名のSDが、最も共感し、実践にすぐ役立てたいと感じたSDに投票し、得票の高いSDを表彰する賞です。

【社長コメント要旨】

コミュニケーションの中でちょっとした一言のお声かけが、お客さまの満足につながっていると思います。そういった積み重ねがヤマト運輸の支えになっています。今回出場した13名だけでなく、ぜひ現場に戻って皆さんに広めていただき、「ヤマトの顔」、「地域の顔」として、お客さまにより良いサービスを提供できることを期待しています。



優勝 藤原 SD、栗栖社長との表彰状授与と記念写真



左から、栗栖社長、準優勝 奥村 SD
優勝 藤原 SD、特別審査委員賞 高木 SD

