

「第25回企業電話対応コンテスト」にて 2年連続の「理事長賞」を受賞

小林製薬株式会社（本社：大阪市、社長：小林章浩）は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第25回企業電話対応コンテスト」において、昨年につき2年連続の「理事長賞」を受賞いたしました。当社では2016年、2017年にも「優秀賞」を受賞しており、今回で通算4度目の入賞となりました。



2年連続の「理事長賞」受賞

（左：本年度 右：昨年度）

同コンテストは、日本電信電話ユーザ協会が毎年実施している日本最大規模の電話対応コンテストです。事前エントリーした事業所に専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なく電話をかけ、その際の録音内容を専門家が客観的に数値化し評価します。

第25回となる今回は、全国から336事業所がエントリーし、特に優れた成績を修めた上位4社が、「会長賞」（1位）および「理事長賞」（2～4位）に選出されました。

当社のお客様相談室では、お客様のお問い合わせの背景に隠れたニーズを汲み取り、的確なご提案を行うことを心がけております。これからも、お客さまの思いを大切に、お客さまからいただくお声の一つひとつを真摯に受け止め、製品やサービスの開発・改善に一生懸命努めてまいります。

〈 当社の評価コメント 〉

必要なことを確認しながらお客様の状況に合わせた回答ができており、復唱や共感の言葉などから「お客様と心を通わせたい」という思いが伝わってきます。わかりやすく端的に結論を述べており、お客様の納得につながっています。

ご参考：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会「企業電話対応コンテスト」

<http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

以上

〈 報道関係の方からのお問い合わせ先 〉

小林製薬株式会社 広報・IR部

広報1グループ（大阪）：06-6222-0142 広報2グループ（東京）：03-5602-9913

MAIL：kobayashi-pr@kobayashi.co.jp