

ベルーナ自社コールセンター 第62回電話応対コンクール 全国大会でオペレーター2名が優秀賞を受賞

埼玉県・千葉県の代表として、10月20日(金)の全国大会に出場

株式会社ベルーナ（本社：埼玉県上尾市／代表：安野 清）の子会社、株式会社ベルーナコミュニケーションズは、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第62回電話応対コンクール全国大会」において、自社コールセンターの川越オーダーレセプションセンターおよび千葉オーダーレセプションセンターから埼玉県・千葉県の各県代表として出場し、優秀賞を受賞しました。



自社コールセンター企業サイト… <https://www.b-commu.co.jp/>

「電話応対コンクール」は、各企業の社員の電話応対と応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が全国で開催している大会です。

この度、お客様とベルーナを結ぶ自社コールセンターから2名が優秀賞を獲得しました。埼玉県代表として川越オーダーレセプションセンターの宇田川綾乃さんが6位、千葉県代表として千葉オーダーレセプションセンターの下原里香さんが17位という結果で、全参加者6,316名の中から入賞者20名のメンバーに選ばれました。

今後も、お客様一人ひとりに親しみやすさを感じていただけるよう、「基本に忠実」にベストを尽くし「笑顔」をお届けできるコールセンターを目指してまいります。

■受賞者コメント

川越オーダーレセプションセンター 宇田川綾乃さん

今回の大会は、本当にたくさんの方々のおかげがあって、練習に励むことができ、また結果を残すことも出来ました。そして自分自身の成長にもつながったと思います。この経験を生かして今後も精進してまいります。皆さま本当に有難うございました。

千葉オーダーレセプションセンター 下原里香さん

大会前に「悩んでいるお客様の相談にのってあげるために発信している身近な相談者としての気持ちを忘れないでね」と言われて、競技としてではなくいつも通りにお相手の気持ちに寄り添おうと思って臨みました。それが今回の結果に繋がったと思います。沢山の温かいコメントや応援も私の支えにもなりました。ありがとうございました。

ベルーナでは、“お客様の衣食住遊を豊かにする商品やサービスの提供”という経営理念の下、お客様へより時代を捉えた多彩な商品やサービスを今後も提供し続けてまいります。

■ベルーナ コールセンターでの取り組み

すべてはお客様のために、という共通認識

通信販売だからこそ、直接お客様とお話のできる機会を大切にします。

「すべてはお客様のために」という想い（マインド）を持ち、「話しやすい」「相談しやすい」「分かりやすい」と、どこよりも身近に感じて笑顔になれるコールセンターを目指します。

4つの行動指針

ベルーナブランドマインドを持ち仕事に取り組み、「感謝」「共感」「安心感」「積極性」の4つの行動で、幸せを運ぶ四葉のクローバーをお客様にたくさんお届けします。コールセンターではポスター掲示とクレドカードを配布し、朝礼での読み合わせや研修にも活用しています。

4つの行動指針

2012年4月制定

感謝 お客様と電話が繋がった瞬間からベルーナを選んでくださった事に心からありがとうございますの気持ちを伝えます。	共感 お客様の話にしっかり耳を傾け、気持ちを受け止め、お客様と一緒に喜びや悲しみなどを分かち合います。
安心感 お客様の名前を呼びかけ、「私達にお任せください」と責任を持って最後まで対応します。	積極性 お客様の「お役に立ちたい」「喜んでいただきたい」という気持ちを持って期待以上の提案をします。

安心への取り組み… <https://www.belluna.co.jp/service/customer/01.html>

■ベルーナコミュニケーションズ会社概要

BELLUNA
communications

- 会社名 株式会社ベルーナコミュニケーションズ
- 代表 代表取締役 安野 雄一郎
- 所在地 埼玉県上尾市宮本町4番2号
- 企業サイト <https://www.b-commu.co.jp/>
- 事業内容 コンタクトサービス（インバウンド）／情報発信（アウトバウンド）

■ベルーナ会社概要

ベルーナ

- 会社名 株式会社ベルーナ
- 代表 代表取締役社長 安野 清
- 所在地 埼玉県上尾市宮本町4番2号
- 企業サイト <https://www.belluna.co.jp>
- 事業内容 アパレル・雑貨事業／化粧品健康食品事業／グルメ事業／ナース関連事業／データベース活用事業／呉服関連事業／プロパティ事業／その他の事業