

ベルーナ 自社コールセンター

第39回電話対応コンクール埼玉県大会で3年連続優勝

埼玉県大会で4名、千葉県大会で3名が入賞

株式会社ベルーナ（本社：埼玉県上尾市／代表：安野 清）の子会社である株式会社ベルーナコミュニケーションズの従業員が、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第39回電話対応コンクール埼玉県大会」に出場し、3年連続で優勝しました。また、埼玉県大会で4名、千葉県大会で3名が上位入賞を果たしました。



埼玉県大会優勝 柳川 綾香さん



千葉県大会入賞者3名

ベルーナコミュニケーションズ 企業サイト… <https://www.b-commu.co.jp/>

「電話対応コンクール」は、各企業の社員の電話対応と対応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7名が入賞しました。千葉県大会では入賞10枠のうち、準優勝を含めた3名がベルーナコミュニケーションズの千葉オーダーレセプションセンターより選出されました。また、埼玉県大会では、入賞7枠のうち4名がベルーナコミュニケーションズより選出され、3年連続で川越オーダーレセプションセンターの従業員が優勝。今回で2度目の優勝を手にした柳川 綾香さんは、第37回電話対応コンクール埼玉県大会の優勝者です。

11月15日（金）に高知県で開催される全国大会に埼玉県代表として出場し、電話対応サービス技術の日本の頂点を目指します。

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。

■ベルーナからの入賞者

埼玉県大会

- 優勝 柳川 綾香さん（川越オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 浅野 遥さん（春日部オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 富永 静香さん（第1オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 鈴木 このみさん（第1オーダーレセプションセンター）

千葉県大会

- 準優勝 下原 里香さん（千葉オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 小高 麻衣さん（千葉オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 今泉 典子さん（千葉オーダーレセプションセンター）

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 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 プロパティ・ホテル事業／化粧品健康食品事業／グルメ事業／ナース関連事業／呉服関連事業／アパレル・雑貨事業／その他の事業／データベース活用事業