

# 第63回電話対応コンクール全国大会で ベルーナ 自社コールセンターのオペレーターが6位入賞 埼玉県の代表として、11月15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）の子会社である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63回電話対応コンクール全国大会」に出場しました。その中で埼玉県代表として出場した川越オーダーレセプションセンターの柳川 綾香さんが6位入賞を果たしました。



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。

今年の全国大会は、「伝えて、聴いて、つむぐ信頼」をテーマに、高知県で11月15日（金）に実施されました。

10月に開催された「第39回電話対応コンクール埼玉県大会」で優勝した、ベルーナのコールセンター、川越オーダーレセプションセンターの柳川 綾香さんは、お客様に寄り添い安心感のある復唱力や心に残る提案力、温かな人柄、電話対応技能が評価され、全国大会参加者56名の中から入賞者20名のメンバーに選ばれ、6位という結果で優秀賞を獲得しました。

当社は、創業以来「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、どこよりも親しみやすいコールセンターを目指しております。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 柳川 綾香さん

今回は2度目の挑戦で、2年ぶりに、県の代表、会社の代表として全国大会へ出場できたことを大変うれしく思います。同時に、再チャレンジの機会をあたえてくださったことに心から感謝しております。

全国大会本番は、これまで、ずっと傍でサポートしてくれた職場の大切な仲間と、見守り続けてくれた心強い上司、沢山の方の顔が浮かび、緊張を味方につけて、楽しむことができました。この経験や、結果はたくさんの方のサポートがあってこそのものだと感じております。今後は、この経験を自信に変えて、対応品質の向上に努めてまいります。

あたたかな応援を本当に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

<b>感謝</b> お客様と電話がつな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。	<b>共感</b> 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。
<b>安心感</b> 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。	<b>積極性</b> 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