

ベルーナ 自社コールセンター 電話応対コンクール埼玉県大会・千葉県大会に出場 埼玉県大会で4名、千葉県大会で2名が上位入賞

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40回電話応対コンクール埼玉県大会」および「第39回電話応対コンクール千葉県大会」に出場し、埼玉県大会で4名、千葉県大会で2名が上位入賞を果たしました。



埼玉県大会入賞者4名



千葉県大会入賞者2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、全国で開催されている大会です。今年は、「お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を」をテーマに、「基本応対スキル」や「コミュニケーションスキル」、「情報・サービスの提供力」などが審査のポイントとなりました。

お客様とベルーナを繋ぐベルーナコミュニケーションズからは、6名が入賞しました。埼玉県大会では、入賞7枠のうち4名が大宮コンタクトセンター、川越オーダーレセプションセンター、第2川越オーダーレセプションセンターから選出されました。また、千葉県大会でも入賞5枠のうち、準優勝を含む2名が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。

今後も当社では「すべてはお客様のために」という想いを胸に、基本に忠実に温かみのある応対を追求し、お客様一人ひとりに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

- 優秀賞 小鷹 未来さん（第2川越オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 阿久澤 祐美子さん（大宮コンタクトセンター）
- 優秀賞 浅見 莉帆さん（川越オーダーレセプションセンター）
- 優秀賞 須藤 絵菜美さん（川越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 篠崎 慶子さん（千葉オーダーレセプションセンター）

■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。	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

- | | |
|--------|--|
| ■会社名 | 株式会社ベルーナ
(コード番号 9997 東証プライム市場) |
| ■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 |