

ふるさと納税の問合せ対応品質向上を目的に『第一回 電話対応コンテスト』を社内開催。

～オペレーター社員の対応能力が光った熱戦～

全国約 250 自治体のふるさと納税業務を支援するレッドホースコーポレーション株式会社（本社：東京都墨田区、代表執行役社長：山田健介、以下 当社）は、8月29日（火）～9月8日（金）の期間で、電話対応の品質向上を図る取り組みとしてオンラインにて「電話対応コンテスト」を開催しました。

コンテストは当社の地域支援部門 CS 部（Customer Satisfaction 部、以下 CS 部）所属のオペレーター業務担当社員 27 名が出場し、決勝戦の様子を社内 SNS にてライブ配信しました。



■ コンテスト開催の目的

当社はふるさと納税における寄附者・自治体・事業者の三方向に電話対応チームを設けているため、コンテストを通じて全チームの電話対応品質をより良いものにすることを目的に開催しました。お客さまにとって気持ちの良いサービスが提供できるよう、今後とも顧客満足度向上の実現を目指し CS 部各チームの電話対応の品質向上に努めて参ります。

■ 開催概要

《競技内容》

出題者がお客さま（事業者及び寄附者）からの問い合わせを演じ、オペレーター業務担当社員が電話対応を披露します。お客さまとのコミュニケーション力や対応態度に加え、お問い合わせ時の状況からお客さまのニーズを把握し、お客さまに寄り添ったサポートができていないか審査しました。

1 チーム 3 名（先鋒・中堅・大将）の全 9 チームが出場し、うち 4 チームが決勝戦へ進みました。決勝戦では当社社長及び役員が審査員を務め、先鋒・中堅・大将の総合得点の最も高いチームに優勝と賞金が贈られました。

《出題内容》

ふるさと納税支援事業の電話対応では、寄附者や事業者・自治体・当社営業担当など各所との迅速な連携が必要なケースや、返礼品や事業者ごとの知識・特性を対応に活かす必要があるケース、配送状況や返礼品の詳細をその場で即座に照会し適切な説明をする必要のあるケースなどがあります。そのため、出場者には全て異なる内容を出題しました。

〔出題内容例〕

- ・事業者から不漁による配送遅延の受電→寄附者へ事情説明、納期変更のお詫び
- ・寄附者から返礼品不備の受電→事業者への確認、対応決定→寄附者への事情・対応説明、お詫び

《開催日程》

8月29日 予選Aブロック

8月31日 予選Bブロック

9月8日 決勝戦

《出場チーム（全9チーム27名）》

- ・ふるさとサポートセンター（以下FSC）拠点
（守谷・千葉/岡山・藤沢・長野・浜松・姫路、計6チーム）
- ・自治体サポートチーム
- ・事業者サポートチーム
- ・大阪サポートセンター（以下OSC）チーム

《オンライン開催の様子》



当社はリモートワークを推奨しているため、両国本社の司会と全国各地の出場者及び出題者をオンラインで繋ぎ、ライブ配信を行いました。

■ コンテストの結果

優勝：OSC チーム

準優勝：事業者サポートチーム

【優勝チーム大将コメント 中井千代美さん】



優勝が発表された後、すぐにチームの皆でガッツポーズをしました。OSC 全体も盛り上がり、出場メンバー以外の方からもお祝いの声をかけていただきました。

出題者の話し方がリアルで、お問い合わせの内容も実際によくあるものでした。前日に同じような問い合わせがあったため、コンテスト当日もいつも通りスムーズに対応できました。

（電話対応は）話し方や、息遣い、温度感も大切で、OSC では特に「+α の寄り添い」を心がけ、相手の方の先のことも考えて対応しています。他のチームがどのような対応をしているのか見ることができ、勉強・刺激になりました。

■ 地域支援部門総括責任者のコメント



これまで、お客様対応を担う部署として「質」の必要性を求めてきました。我々が「質」を磨き顧客のニーズに応え満足度を向上させることが、当社の総合的なサービスの品質向上に繋がると考えているからです。

今回の企画にあたって、チームごとの狭い領域で行うよりもチームや部署を横断して「全社的」に切磋琢磨することで「質」に対するスキルアップ・マインドの共通化が効果的になると考えました。

お客様対応に対する品質の追求は尽きないですが、コンテストを通じて組織の垣根を超えた全社的な共通意識を醸成できたことが、非常に大きな成果と考えます。

■ 企画担当チームのコメント



電話対応コンテストはホスピタリティ意識の向上をゴールに、新入社員3名で企画しました。

CS 部内初めての試みでしたが、多くの方々のご協力により無事終了することができました。コンテスト開催に携わっていただきました皆様、誠にありがとうございました。

レッドホースコーポレーション株式会社

本社：〒130-0015 東京都墨田区横網 1-10-5 KOKUGIKAN FRONT BUILDING 2 階

設立：1964 年 3 月

代表者：代表執行役社長 山田 健介

事業内容：地域産業支援及び活性化事業、コンシューマー事業

URL：<https://www.redhorse.co.jp/>

本プレスリリースのお問い合わせ先

担当：山本 電話番号：080-3209-9750 e-mail：serviceinfo@redhorse.co.jp