

2013年6月20日

## ～気持ちのよい対応でお客様の心をつかむために～ 「第1回 接客コンテスト全国大会」を開催

大東建託株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：熊切直美）グループでは、2013年6月13日に、お部屋さがしのお客様や入居者さまのサービスを行う接客スタッフの対応スキルを競う「第1回接客コンテスト全国大会」を開催しました。

### ■ 当社初の試みに、全国のお客様対応スタッフ2,400名が参加

全国的なコンテストは当社初の試みです。全国大会を前に、大東建託の220支店と大東建物管理の195営業所の総勢2,400名の接客スタッフが参加し、各地区大会を開催。全国大会は、各地区で勝ち進んだ代表15名が出場し、接客の技術を競い合いました。審査には、特別審査委員としてANAビジネスソリューション（株）の上田紀子様、（株）マーテックの塚本博美様と、接客&ビジネスマナー講師としてご活躍されるお二人にもご参加いただきました。

### ■ お客様に満足・感動いただける接客目指して

コンテストは、「お部屋さがしの来店対応」と「退去申出時の電話対応」、「退去時のお部屋確認の対応」の3部門にて、行われました。会場となった品川プリンスホテルに、お客様が来店するカウンターや部屋などのセットを組み、出場者は普段店舗で使用している資料などを使って、制限時間10分～15分での対応を実施。お客様役にはプロの役者が扮し、出場者には設定が伏せられたまま、ロールプレイングが進められました。

15名の出場者は、自らの経験と積み重ねた練習を活かし、的確で丁寧な対応とお客様に対する気遣いで高い接客術を披露し、各部門から最優秀賞と審査員特別賞が選定されました。



### ■ 「ホスピタリティ」を常に意識

お部屋をお探しのお客様を一人でも多くお迎えし、また、退去されるまでの間、快適にご入居いただくためには、社員一人一人の「ホスピタリティ」が重要であるとし、当社は今回の発表の場を設けました。

各エリアで活躍するスタッフが集まり刺激となって互いにサービスマインドを高め合えることも狙いとしています。

また、エアラインやホテルなどの高い接客スキルを賃貸住宅にも取り入れたいと考えております。当社はこれからも様々な教育・研修を実施し、社員のスキル向上を図ってまいります。

## 【第1回 接客コンテスト概要】

### ● 審査内容

- ①基本スキル 身だしなみ 挨拶 言葉遣い 接客時の姿勢 等
  - ②接客スキル 専門知識 会話力 ニーズチェック 提案力 説明のわかりやすさ 等
  - ③接客スキル ホスピタリティ 自分らしさ 接客されたいと思うか 等
- 13項目の合計で審査

### ● 審査員

- 上田紀子様 (ANAビジネスソリューション株式会社)
  - 塚本博美様 (株式会社マーテック)
  - 門内仁志 (大東建託株式会社代表取締役副社長 大東建物管理株式会社代表取締役社長)
  - 竹内啓 (大東建託株式会社執行役員)
- 他10名

### ● 受賞者紹介

- ・お部屋さがし来店対応の部 最優秀賞  
和歌山支店 テナント営業課 小林真由美 さん



ご講評：「お客様との対応を心から楽しんでいるのが伝わってきました。テンポの良さとオリジナリティ溢れる会話で惹きつけられました。」

- ・退去受付の部 最優秀賞  
郡山営業所 管理業務スタッフ 鈴木由美子 さん



ご講評：「第一声から温かい安心感のある声が、まさにおもてなしを表現していました。心から発する美しい言葉に魅了されました。」

- ・退去立ち会いの部 最優秀賞  
狭山営業所 管理スタッフ 谷口 裕司 さん



ご講評：「感じの良い笑顔とアイコンタクトがとても真摯的で信頼感が持てました。お客様の為にという姿勢が感じられた接客でした。」

注：ご講評は(株)マーテックの塚本博美様からいただきました。

以上