

2017年11月20日

**「第21回企業電話対応コンテスト」3年連続で理事長賞受賞
製造業で初となる「ゴールドランク企業」に認定**

ダイキン工業株式会社は、このたび、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会（以下、ユーザ協会）が主催する「第21回企業電話対応コンテスト」において、3年連続で理事長賞を受賞し、製造業では初となる「ゴールドランク企業」に認定されました。



11月17日に開催された「第21回企業電話対応コンテスト成績発表会」での表彰式の様子

同コンテストは、企業の「声の窓口」である電話対応担当者の電話対応サービスの向上を目的として、ユーザ協会が毎年開催しています。事前エントリーをした事業所にユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なく電話をかけ、録音内容を専門家が客観的に数値化し、評価するものです。第21回目となる今回は、全国から435事業所がエントリーし、特に優れた成績を修めた上位4社が「会長賞」（1位）および「理事長賞」（2～4位）に選出されました。

評価対象となった当社の対応は、お困り事を聞きだしてから具体的な説明に入っていく手順が迅速丁寧だったことに加え、優しい名乗りやお客様の声に耳を傾ける真摯な姿勢から「最初から最後まで洗練されたレベルの高い対応」として高く評価され、今回の理事長賞の受賞に至りました。この結果、当社は初参加の2015年度から3年連続での理事長賞の受賞となり、3年以上連続して会長賞または理事長賞を受賞した企業に与えられる「ゴールドランク企業」に製造業で初めて認定されました。

当社のお客様総合窓口であるダイキンコンタクトセンターでは、「お客さまの心に耳を傾け、一人ひとりに合ったサービスを提供する」とのスローガンのもと、お客さまの安心と満足につながるようなサービスの提供をめざし、より一層のサービス品質向上に努めてまいります。

■ご参考：「企業電話対応コンテスト」

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 HP <http://www.itua.or.jp/education/contest/>

●報道機関からのお問い合わせ先

ダイキン工業株式会社 コーポレートコミュニケーション室

【本 社】〒530-8323 大阪市北区中崎西二丁目4番12号（梅田センタービル）

TEL (06)6373-4348（ダイヤルイン）

【東京支社】〒108-0075 東京都港区港南二丁目18番1号（JR品川イーストビル）

TEL (03)6716-0112（ダイヤルイン）