

サービス品質向上へ

キューアンドエー オペレーターコンテスト開催

コンタクトセンター事業を展開するキューアンドエー(本社東京都、川田哲男社長、☎03-4332-1590)はこのほど、キューアンドエーグループで

コンタクトセンター業務に従事するオペレーターの技術を競う「キューアンドエーグループオペレーターコンテスト2022」を開催した。

コンテストでは、「電話対応部門」と「タイピング部門」において、優れたオペレーターを選出した。オ

ペレーター同士が技術を披露し合うことで、さらなるサービス品質の向上につなげたい考えだ。

「電話対応部門」の最優秀賞は、ディー・キュービツクのCX本部・首都圏第2CX部に所属する大友藍奈氏が受賞した。「タイピング部門」の優勝は、キューアンドエーの西日本BPOオペレーション部に所属する奥達也氏が受賞した。

外部審査員でコンタクトセンターの人材研修などを手掛けるCCカレッジの河

オペレーターの技術を競うコンテストを開催



を求めているのかをオペレーターがくみ取って質問し、対応できたかという点が評価のポイントだった。ほんのわずかな差が受賞の差となった」と説明した。

今後、キューアンドエーはオペレーターコンテストを開催していく予定だ。オペレーターのコミュニケーション力、提案力、対応技術をさらに磨き、サービス品質の向上と、業界の活性化を目指していく。

合晴代表は、「何を伝えたいのかではなく、お客さまが何を知りたいのか、何