



2022年12月16日

報道関係各位

大和ライフネクスト株式会社

## 「第25回企業電話対応コンテスト」にて 3年連続“優秀賞”&シルバーランク企業に認定



大和ハウスグループの大和ライフネクスト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:竹林 桂太郎)が運営する緊急コールセンター「ライフネクスト24」が、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25回企業電話対応コンテスト」において優秀賞を受賞し、当社は2年連続で「シルバーランク企業\*」に認定されました。

\*3年以上連続して「優秀賞」以上を受賞した企業のこと

### ■建物管理において重要な「コミュニケーション能力」を磨くための取り組み

「ライフネクスト24」が対応するのは、お住まいや施設に関わる緊急のご連絡であるため、的確かつ迅速な対応が求められると同時に、お客さまの心情を汲み取り、寄り添いながら不安の解消に繋げていくことが必要です。そこで、オペレーター全員のコミュニケーション能力を養うための取り組みとして、外部の講師から話し方についての客観的評価と指導を得ながら改善につとめています。そのほかにも、オペレーター全員が着任1年以内に15時間以上の研修を経て「電話対応技能検定3級」(ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力)を取得をするなど、対応スキルの向上に力を入れてきました。

この度の受賞を励みに、今後もお客さまの安心・安全につながる電話対応を目指してまいります。

## ■「企業電話対応コンテスト」とは

コンテストへ応募した電話対応窓口へ、ユーザ協会の専門スタッフが予告なしに電話をかけ、「仮のお客様」としてよくある内容の会話をします。その際の電話対応内容が録音され、5人の専門家が客観的に数値化し、100点満点で評価されフィードバックされる、日本最大規模の電話対応コンテストです。2022年度は336事業所が参加し、上位20社のうち最優秀の「会長賞」1社、次いで優秀な成績を修めた「理事長賞」3社、さらに「優秀賞」16社が表彰を受けました。また、3年以上連続して「優秀賞」以上を受賞した企業である「シルバーランク企業」には当社を含めて全5社が認定されました。

ユーザ協会 HP 「企業電話対応コンテスト」: <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>

## ■緊急コールセンター「ライフネクスト24」とは

当社が管理を受託するマンションや商業施設、オフィスビルなどを対象に、さまざまなトラブルの一次対応にあたる自社の緊急コールセンターで、年間約30万本のお問い合わせに24時間365日体制で対応しています。フリーコールによる電話受付のほか、各マンションに設置された警報設備から送られる信号をオンラインで監視し、異常発生時にはマンションごとに蓄積されたさまざまな情報データベースを参照しながら、適切な判断・対応を行っています。緊急出動が求められるケースでは、警備会社のほかに専門スタッフが出動し対応する場合があります。

## ■受賞者の声【ライフネクスト24オペレーター 坂本(写真中央)】

「私たちに電話をくださるお客さまのほとんどが、何らかのトラブルを抱えていらっしゃいます。だからこそ、常に迅速な対応が求められます。一方で、私たちが対応の速さばかりを意識すると、お客さまの不安な気持ちに寄り添えなかったり、言葉の裏に隠された思いや、本当に求められていることを見逃してしまいます。今回受賞に至ることができたのは、会話の中で少しでも疑問に感じたポイントの一つひとつ丁寧に確認し、お客さまが伝えようとしてくださったことを的確に理解できたからだと思っています。これは、昨年度受賞された先輩の音声データを参考に意識していたポイントでもあります。

最近では、コロナ禍で生活様式が大きく変わったことから、これまではあり得なかったトラブルのお電話なども多く寄せられるようになりました。電話対応を通じて、より一層丁寧にお客さまに寄り添っていきたいと思います。」

## ■会社概要

大和ライフネクスト株式会社

代表者:代表取締役社長 竹林桂太郎

資本金:1億3,010万円

設立:1983年3月8日

所在地:東京都港区赤坂5-1-33

事業内容:分譲マンション、賃貸マンション、ビル・商業施設、ホテルなどの建物管理サービス、寮社宅のサブリース、オフィス移転サポートやコールセンター業務などの法人向けサービス

コーポレートサイト URL: <https://www.daiwalifenext.co.jp/>

以上

＜本リリースに関するお問い合わせ先＞

大和ライフネクスト株式会社(総合不動産管理業)  
東京都港区赤坂 5-1-33 TEL:050-1745-2233  
経営企画室 e-mail:kouhou@dln.jp