

お客さま満足度の向上を目指し電話対応コンクールに挑戦

カメラなどの情報機器は、購入前のサポートや購入後のアフターサービスが不可欠です。キヤノンカスタマーサポート（以下、キヤノンCS）はお客さまに喜ばれ、信頼される企業であるために、カスタマーサービスの電話対応の品質向上に努めています。

お客さま満足度とブランド価値の向上につながる電話対応を目指して

お客さまからカスタマーサポートに寄せられる電話は、購入前のご相談から、製品の使用方法についてのサポート、修理ご依頼の対応など多岐にわたります。

一つひとつのお問い合わせやご相談にこころを込めて対応することが、お客さまの満足度を高め、キヤノンブランドの価値向上にもつながると考え、キヤノンCSのお客様相談センターでは、毎年、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「電話対応コンクール」に参加し、対応品質の向上に努めています。

電話対応コンクール全国大会で2名が優秀賞を受賞

電話対応コンクールは、正しく美しい日本語による電話対応とトーク技術のレベルアップを図ることを目的に、顧客満足向上を目指し、技能を競い合います。2014年に開催された第53回の同コンクールには、全国から1万3,362名が参加し、都道府県大会を経て60名が全国大会へと進みました。15年連続参加となるキヤノンカスタマーサポートからは2名が全国大会へと進み、6位と9位で優秀賞をいただきました。

電話対応コンクールは、日々の電話対応教育・研修の集大成を競うものでもあります。コンクールでの評価を日常業務のモチベーション向上やトレーニングに活かすことで、好感度の高い対応に努めていきます。



優秀賞をいただきました

CSR情報

- ▶ [キヤノンMJグループのCSR活動ページへ](#)

お問い合わせ

- ▶ [キヤノンMJグループのCSRに関するお問い合わせはこちら](#)

▶ [これまでの取り組み一覧へ](#)

▶ [Business with CSR トップへ](#)