

ドコモショップスタッフ対応コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー2018の 全国No. 1が決定

～ドコモショップ八尾市役所前店 中野 義和さんが約36,000名の頂点に～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)は、全国各地域を代表するドコモショップスタッフが集まり、お客さま対応を披露する「ドコモショップスタッフ対応コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー2018全国大会」(以下、本コンテスト)を2018年12月13日(木)に開催いたしました。

本コンテストでは、全国より選ばれた9名の代表の中から関西地域代表のドコモショップ八尾市役所前店、中野 義和(ナカノ ヨシカズ)さんがグランプリに輝きました。お客さまに寄り添い、お客さまの潜在ニーズを自然な対話の中から引き出し、「お得」で「便利」な提案を効果的に行っていた点などが評価されました。

「ドコモショップスタッフ対応コンテスト」は、お客さまにご満足いただける接客をめざし、携帯電話やサービスに関する正確な知識に加え、お客さまに寄り添ったコミュニケーション、長く・満足してご利用いただける提案をめざし、全国のドコモショップスタッフへ優良事例として日頃の対応を披露するコンテストです。2009年度から全国規模で開始し、今回で10周年を迎えました。

ドコモはさらなるお客さま満足度向上をめざし、本コンテストなどを通じて、お客さまのご要望に合った対応スキルをより一層強化してまいります。



本件に関するお問い合わせ先

<p>【報道機関】 株式会社NTTドコモ 販売部 代理店営業室 研修企画担当 TEL: 03-5156-1588</p>	<p>【お客さま】(無料) ドコモインフォメーション ドコモの携帯電話から: 151 一般電話等から: 0120-800-000</p>
---	---

ドコモショップスタッフ対応コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー2018概要

1. 概要

本コンテストは、お客さまにご満足いただける接客をめざし、携帯電話やサービスに関する正確な知識に加え、お客さまに寄り添ったコミュニケーション、長く・満足してご利用いただける提案をめざし、全国のドコモショップスタッフへ優良事例として日頃の対応を披露するコンテストです。

2009年度より全国規模で開催し、今回で10周年を迎えました。

2. ドコモショップ店舗数とスタッフ数

ドコモショップ店舗数 : 約2,300店舗

スタッフ数 : 約36,000名

3. これまでのスケジュール

2018年8～9月 : 各都道府県大会 約600名参加

2018年9～10月 : 各地域大会 各県代表 約80名参加

2018年12月 : 全国大会 各地域代表 9名参加

4. ドコモショップスタッフ対応コンテスト マイスター・オブ・ザ・イヤー2018 全国大会出場者

地域	ドコモショップ店舗名	出場者名
北海道	ドコモショップ円山店	伊橋 菜絵(イハシ ナエ)
東北	ドコモショップ山形北店	村田 渉(ムラタ ワタル)
中央	ドコモショップ諏訪店	小山 陽介(コヤマ ヨウスケ)
東海	ドコモショップ一宮西店	青木 亨太(アオキ キョウタ)
北陸	ドコモショップ高浜店	佐々木 美香(ササキ ミカ)
関西	ドコモショップ八尾市役所前店	中野 義和(ナカノ ヨシカズ)
中国	ドコモショップゆめシティ店	宮田 朋恵(ミヤタ トモエ)
四国	ドコモショップ阿南店	南 侑花(ミナミ ユカ)
九州	ドコモショップ伊都店	山口 恵里(ヤマグチ エリ)

5. コンテスト結果

グランプリ : 中野 義和さん ドコモショップ八尾市役所前店 (関西地域代表)

準グランプリ : 村田 渉さん ドコモショップ山形北店 (東北地域代表)

6. 受賞者コメント(ドコモショップ八尾市役所前店 中野 義和さん)

今回のグランプリは、本当にたくさんの方々に支えられてつかみ取った賞だと思っております。自分自身でグランプリを受賞するんだと心に決め、店舗のスタッフのみんなともグランプリを持って帰ると約束していたので、グランプリを受賞できて本当に嬉しいです。

日頃から、お客さまに寄り添い、お客さまとの距離を縮めることから、潜在ニーズを引き出しプラスアルファの提案をすることを心掛けて対応をしています。

これからは、対応コンテストで得たたくさんの気づきと培ったスキルを活かし、これからのお客さま対応と後輩スタッフの育成に役立てていきたいと思っております。