



**Daiwa LifeNext®**

大和ハウスグループ

2023年10月24日

報道関係各位

大和ライフネクスト株式会社

## 「第26回企業電話対応コンテスト」にて“理事長賞”を受賞 緊急コールセンター「ライフネクスト24」

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26回企業電話対応コンテスト」において「理事長賞」を受賞いたしました。

ライフネクスト24は同コンテストの第24回(2021年度)と第25回(2022年度)に優秀賞を受賞しております。以前には当社のコールセンター営業部が第21回(2017年度)より3年連続で優秀賞以上を受賞しており、大和ライフネクストとしては今年で6年連続\*での受賞となります。

\*2020年度は開催なし



左から ライフネクスト24大阪センター課長 安藤 宏一、大和ライフネクスト 執行役員 鈴木 理文

### ■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つな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)を取得するなど、対応スキルの向上に力を入れてきました。

このたびの受賞を励みに、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。2023年度は335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6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 中筋 浩之(写真中央)】



「私たちは日ごろから、何らかのお困りごとがあって電話をかけてこられるお客様に対し、安心していただける対応を目指しております。具体的には、お客様の言葉に傾聴し、必要に応じて復唱をしながら丁寧に状況をお伺いしています。そして、お客様から直接顔が見えないからこそ、声から笑顔が想像できるような”笑声”を常に心がけています。

また、管理会社の緊急窓口である私たちにとって、傾聴をした先の「提案力」が欠かせません。トラブルを抱えていらっしゃるお客様に対し、解決に向けたレールを敷く先回りの対応が求められますが、それを実現するためには多くの知識と経験が必要です。ライフネクスト24には過去の対応事例から得られた知見を共有するシステムが整っており、それらを活用しながらより良い対応をするためのディスカッションを日常的に行っています。

このたびの受賞を励みに、今後もお客様お一人おひとりに寄り添った電話対応ができるよう精進してまいります」

## ■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