

プレスリリース

経験と知恵で不具合箇所を発見 技術・スピード・対応力がカギ**顧客満足度向上を極める 修理メンテナンスナンバーワン選手権****～東京都港区に全国のメンテナンス専門スタッフが集結 2020年12月1日(火)初開催～**

リフォーム事業をおこなう株式会社NEXTAGE GROUP ネクステージ グループの子会社、MED Communications株式会社 メッド コミュニケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：佐々木洋寧）は、東京都港区にて、アフターメンテナンスを専門に行う、カスタマーパートナーセンター（以下：CPC）の全社員が参加する「CPC チャンピオンシップ」を2020年12月1日（火）に開催します。

今年初めての開催となる「CPC チャンピオンシップ」は札幌、横浜、埼玉、千葉、名古屋、大阪、広島、福岡でアフターメンテナンスを専門に行っている社員が一同に集まり、当社が販売してきた掃除機の修理やメンテナンスの腕を競います。審査ポイントは作業スピード、正確性、身だしなみ、顧客とのコミュニケーションスキルなどで、当社でアフターメンテナンスを専門に行ってきたベテラン社員4名と佐々木が審査し、個人、チームでの優勝者を決めます。

■大会がスキル向上と若手の成長に一役

「CPC チャンピオンシップ」は年齢もスキルも異なるメンバーで個人戦が行われます。さらに、3名または2名1組のチームを組み各個人の合計得点で優勝チームを決めます。

競技中は顧客に扮した社員が、顧客宅でのやりとりを想定したあらゆる質問を投げかけ、質問に対してわかりやすく、そして感じの良い対応ができるかを評価します。現場で他のメンバーがどのような対応をしているのかを確認し、学ぶ機会を作ることによって、自分自身のサービスレベルを客観視することができるようになります。またベテランと若手の技術交流の場として、より一層の技術やスキル向上につながればと考えています。



顧客宅で商品のメンテナンスをする専門スタッフ

■メンテナンススタッフの技術力やマナー、顧客満足度アップ

メンテナンスや修理を行う社員は、当社と顧客の関係性の継続のために、技術だけではなく、顧客に誠心誠意で接することや、その際のマナーも重要視しています。アポイントの時間に遅れることがないように、時間通りではなく、時報通りに顧客宅に訪問する「ぴったりピンポン」や、月に2回実施されるスキルアップ研修の他、その日に修理やメンテナンスの依頼があればその日のうちに訪問できる体制を強化するなど、顧客に満足してもらえるサービス体制を整えています。

顧客が長年使用している商品はメーカーによる部品供給期間も終了し、修理がしにくくなるため、修理を必要とする状況にならないように当社が年に一度アフターメンテナンスを実施し、その際に日々できる簡単なケア方法なども顧客に説明をして顧客とのつながりを一日でも長くできるような努力をしています。

CPC チャンピオンシップは、今後は毎年開催し、修理技術や接客技術の向上を通じて顧客との関係性強化を図っていきます。



若手とベテランで行うスキルアップ研修

【「CPC チャンピオンシップ」の概要】

- 名称： 『第1回 CPC チャンピオンシップ』
- 開催日時： 2020年12月1日（火）11:40～14:05
- スケジュール： 11:40～11:45 選手入場、選手紹介
11:45～12:00 開会宣言、代表挨拶、ルール説明、選手宣誓
12:00～14:00 競技スタート
14:00～14:05 閉会宣言撤収
審査結果は15:00以降別会場での発表となります、詳細はお問い合わせください。
- 場所： TKP 品川港南口会議室 4B
(住所：東京都港区港南2丁目4-3 三和港南ビル 4F)
- 参加者： メッド コミュニケーションズ
MED Communications株式会社 CPC 事業部 14名
- 審査員： メッド コミュニケーションズ
MED Communications株式会社のアフターメンテナンス専門のベテラン社員4名と、
当社代表取締役
- 賞典： 個人賞 第1位 50,000円 第2位 30,000円 第3位 10,000円
チーム 第1位 一人 5,000円
- 内容：
・メッドコミュニケーションズ札幌、横浜、埼玉、千葉、名古屋、大阪、広島、福岡の
アフターメンテナンスを専門に行っている社員が一同に集まり掃除機の修理やメンテ
ナンスの腕を競う。
・作業は個人戦と、3名1組または2名1組のチームを組み各個人の合計得点で優勝
チームを決定。作業スピード、正確性、顧客とのコミュニケーションスキルなどの
腕を競う。
・個人賞、チーム賞を決めて、社員のモチベーション向上を図る。
・当社でアフターメンテナンスを専門に行ってきたベテラン社員4名と佐々木が審査を
する。
- 問い合わせ： 0120-111-321