

プレスリリース

2019 年 8 月 7 日
ロイヤルカナン ジャポン

ロイヤルカナン ジャポン
お客様の声を社員に届ける「Lover's Voice プロジェクト」
「コンタクトセンター・アワード 2019」ストラテジー部門賞受賞

栄養学に基づいた犬と猫のプレミアムペットフードおよび食事療法食を展開するロイヤルカナン ジャポン(本社:東京都港区、社長:山本 俊之)は、この度、日本国内のコンタクトセンター業界で権威ある「コンタクトセンター・アワード 2019」ストラテジー部門において部門賞を受賞し、同部門最優秀賞にノミネートされました。今回は、弊社お客様相談室による、「Lover's Voice プロジェクト」の取り組みが高く評価され、受賞及びファイナリストへのノミネートとなりました。最終審査は 2019 年 9 月 10 日(火)に行われ、最優秀賞が発表されます。

コンタクトセンター・アワード 2019

同コンテストは、参加企業のコンタクトセンター部門が、施策・取り組みの成果や革新性を競うコンテストで、「オペレーション」「ストラテジー」「テクノロジー」「ピープル」「アウトソース/ヘルプデスク」の 5 部門の受賞者がファイナリストとして最終審査に駒を進めます。最終審査は 2019 年 9 月 10 日(火)に予定されており、当日は、ファイナリストとして選出された当社を含む 9 社が、最優秀賞をかけてプレゼンテーションに挑みます。

ロイヤルカナン ジャポンお客様相談室「Lover's Voice プロジェクト」

「Lover's Voice プロジェクト」は、お客様の声を社内により深く浸透させ、サービス向上につなげるため導入した制度です。お客様相談室に届いた様々なご相談・ご意見を、一目でわかるようにイラスト化し、全社員に共有することで、ペットオーナーであるお客様の一番の関心事やお悩み事をロイヤルカナンの社員一人一人が深く理解し考えるためのプロジェクトです。

今回の受賞について、お客様相談室を統括する弊社カスタマー ケア マネージャーの武者昌彦は、以下のように述べています。

「権威あるコンタクトセンター・アワードにおいて、ストラテジー部門賞をいただけたことを大変嬉しく思います。これは、弊社お客様相談室で働くメンバーが、日々お客様からいただいた声に真摯に向き合い、サービス向上を常に考え努力した賜物です。このような評価をいただけたことは、励みになると同時に、あらためて身が引き締まる思いです。最終審査に向け、チーム全員で力を合わせるとともに、当社の「Dog & Cat First(すべては犬と猫のために)」の理念の下、これからも更なるサービス向上に努めてまいります。」

「コンタクトセンター・アワード2019」**ロイヤルカナン ジャポン受賞部門：戦略部門（戦略活用に関する取り組み）****ロイヤルカナン ジャポン受賞施策：Love's voiceプロジェクト****最終審査発表会：2019年9月10日（火）**<https://www.cc-award.com/>**ロイヤルカナンについて**

ロイヤルカナンは、50年以上にわたり、犬と猫に真の健康を提供することに尽力しています。1968年、フランス人獣医師ジャン カタリーにより創設されて以来、世界中の栄養学者、ブリーダー、獣医師と協働・連携を行ってきました。ペットの専門家との連携を通して栄養学と知識の限界を押し広げることにより、個々の犬と猫に健康で幸せな生活をもたらすことが、私たちの使命です。ロイヤルカナン独自のアプローチで、常に犬と猫の栄養ニーズをイノベーション・プロセスの中心に置いています。個々の犬と猫特定のニーズに応える特定の食事を生産するために、年齢、ライフスタイル、身体のサイズ、品種、活動レベルについて、科学に基づいた観察を行っています。ひとつひとつにきめ細かくこだわり、栄養学に基づいてつくられた製品は、世界中のペットショップや動物病院でご購入いただけます。南フランス・エマルグを拠点に、100カ国の市場で展開するロイヤルカナン。世界中で7,000名を超えるスタッフが、日々、犬と猫のことを第一に考えています。

ロイヤルカナンに関する詳細は、<https://www.royalcanin.co.jp/>**— 報道関係者からのお問合せ —**

ロイヤルカナン ジャポン広報代理
(フライシュマン・ヒラード・ジャパン)
担当：山梨・豊田
電話：03-6731-4087
RoyalCaninJapon@fleishman.com

ロイヤルカナン ジャポン
広報担当：菅・成田・山本
電話：03-6717-6526
rcj-pr@royalcanin.com

— 読者からのお問合せ —

ロイヤルカナンお客様相談室
0120-125-850
9:30～16:00（土・日・祝日・弊社指定休業日を除く）
<https://www.royalcanin.co.jp/>