

2019年9月25日

DHL、「コンタクトセンターアワード 2019」で リーダー・オブ・ザ・イヤーを受賞

DHL ジャパン株式会社

このたび、コンタクトセンターの表彰制度である、「コンタクトセンター・アワード 2019」（主催：株式会社リックテレコム コンピューターテレフォニー編集部、共催：イー・パートナーズ有限公司）にて、DHL ジャパン株式会社（代表取締役社長：山川丈人 本社：東京都品川区）カスタマーサービス本部カスタマーケア トレーシング デピュティマネージャーの三浦英介がリーダー・オブ・ザ・イヤーを受賞しました。



リーダーオブザイヤーを受賞したカスタマー
サービス本部 カスタマーケア
三浦英介 デピュティマネージャー



2014 年より創設された個人賞である「リーダー・オブ・ザ・イヤー」は、コンタクトセンターの改善・改革に傑出したリーダーシップを発揮した現場のマネジメントに贈られる個人アワードで、DHL ジャパンは今回の三浦の受賞により、6 年連続受賞 6 回目となります。

三浦の受賞は、パフォーマンスダイアログなどの対話式コミュニケーションを通じて、カスタマーケア部門内のスタッフの積極的な参画を奨励し、これまでに多くの部内の業務改善や効率化に貢献し、結果として多くのシニア・アドバイザーをチームから輩出したことによります。配達遅延など、輸送中の貨物保全を主な業務とするチームにあって、お客様からの信頼を得るための共感性の醸成を推し進め、全スタッフが年間を通じて対応終了時の顧客満足度調査において 100 点を達成、チームメンバーの成長の機会として、全社、部門内の社内トレーニングのファシリテーターへの応募を推奨し、選考においては強力にサポートしました。お客様満足度向上につながる KPI を部署内の設定よりも高い基準に設けることで、更なるサービスの向上を目指し、電話応答率などもカスタマーケア部門全体の平均を大きく上回りました。



DHL ジャパンは、2005 年のプロダクティビティ賞の受賞に始まり、2006 年に金賞とプロフィット賞、2007 年に銀賞とプロダクティビティ賞、2012 年および 2014 年に最優秀ピープル部門賞、2015 年にはオペレーション部門賞を受賞するなど、団体に授与される部門賞では 8 度の受賞歴があり、お客様からの相談・問い合わせ窓口を担うカスタマーサービス部門では、卓越したサービス品質に定評があります。

【DHL の概要】

DHL50 年の歩み

2019 年、DHL エクスプレスは今年創業 50 周年を迎えました。サンフランシスコで 3 人の起業家が会社を創設した 1969 年、DHL は、オーバーナイトで書類を空輸する革新的なサービスで、それまでの古い輸送業態の破壊者となりました。それから DHL エクスプレスは、220 の国と地域に 38 万人の従業員をもつ地球規模で成長を続ける DHL ファミリーの一員として成長してきました。世界で最初のワープロのひとつである DHL1000 から、ドイツポスト DHL グループによって開発された環境にやさしい電動ストリートスクーターに至るまで、DHL の顧客主義と Can Do 精神は、この 50 年の革新の源となっています。2050 年までにグループ全体でゼロ・エミッションへの達成を掲げる Mission 2050 など、DHL エクスプレスはこれからもロジスティクス業界の先駆者であり続けます。

DHL – 世界のロジスティクス企業

DHL は、世界のロジスティクス業界をリードするグローバルな企業ブランドです。グループ各部門が提供するサービスは、他社の追随を許さない広範囲なポートフォリオを構成しており、国内および国際小包配達から、e コマースの商品配送、フルフィルメントサービス、国際エクスプレス、陸上・航空・海上輸送、産業サプライチェーンマネジメントにまでおよびます。世界 220 以上の国・地域で 38 万人の従業員が、人々とビジネスを確実に繋ぎ、グローバルな国際貿易を支えています。テクノロジー、ライフサイエンスやヘルスケア、エネルギー、自動車、そして小売りなどの産業、成長市場向けの特別なソリューションや、これまでの社会的責任へのコミットメント実績および強固な事業基盤から、「世界のロジスティクス企業」と明確に位置付けられています。

DHL は、ドイツポスト DHL 傘下のブランドで、グループ全体の 2018 年の売上は 610 億ユーロ超に達します。

【本件に関するお問い合わせ先】

DHL ジャパン株式会社 広報担当：中山

TEL：03-5479-2502／E-mail：koichi.nakayama@dhl.com