

2016年12月1日

報道関係各位

グラクソ・スミスクライン株式会社

グラクソ・スミスクライン株式会社 「第20回企業電話対応コンテスト」 コールセンター等電話対応専門部門で「1位」を受賞

グラクソ・スミスクライン株式会社(社長:フィリップ・フォシェ、本社:東京都渋谷区、以下GSK)のコールセンター業務を担うカスタマー・ケア・センターが、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催「第20回企業電話対応コンテスト」のコールセンター等電話対応専門部門で「1位」を受賞しました。今年で7回目の「1位」受賞となります。

今回、1位の受賞対象となったのは、GSKの喘息および慢性閉塞性肺疾患(COPD)の吸入治療薬の適切な服薬をサポートすることを目的に2015年に開設した「吸入サポートデスク」の電話対応が高く評価されたものです。

GSKの喘息およびCOPD治療薬はエリプタやディスクスといった吸入器を使用し服薬します。GSKでは価値観のひとつである「患者中心」の理念のもと、吸入指導による薬剤効果の最大化と患者さんの声を反映した吸入器の開発に注力しています。

この度の受賞について、GSK社長のフィリップ・フォシェは次のように述べています。「当社のカスタマー・ケア・センターの新たな取り組みである『吸入サポートデスク』が、第三者から評価され、電話対応専門部門で1位に選ばれたことを大変喜ばしく誇りに思います。GSKは、呼吸器領域におけるリーダーとして45年にわたり新薬の開発に注力してまいりました。また、その治療薬は、患者さんの適切な吸入により真価が発揮されることから、吸入サポートに特化した専用のお問い合わせ窓口を昨年設置しました。これはGSKの患者中心の価値観を具現化した取り組みの一環です。今後も患者さんの適正使用の推進や、より多くの患者さんの声を反映し、さらに使いやすい吸入器の開発を追求するなど、常にGSKの価値観のひとつである『患者中心』の視点に立った様々な取り組みやサービスの向上にむけて努力を続ける所存です。」

<参考>

企業電話対応コンテストとは

「企業電話対応コンテスト」は毎年実施されており、日本電信電話ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしにコンテスト参加企業のコールセンターやお客さま相談室等をはじめとする電話対応窓口にて電話をかけます。その際の対応を録音し、5人の専門家が客観的に数値化し100点満点で評価する日本最大規模の権威ある電話対応コンテストです。「工業・公益部門」、「サービス部門」、「商業・金融部門」、「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門ごとに審査を行います。4部門総合でも5位の「優秀賞」を受賞しました。

今年の審査結果 http://www.itua.or.jp/education/contest/kekka_new.html

ユーザ協会HP <http://www.itua.or.jp/>



生きる喜びを、もっと Do more, feel better, live longer
グラクソ・スミスクラインは、研究に基盤を置き世界をリードする、医薬品およびヘルスケア企業であり、人々が心身ともに健康でより充実して長生きできるよう、生活の質の向上に全力を尽くすことを企業使命としています。

<お問い合わせ先>
グラクソ・スミスクライン株式会社
コミュニケーション
福家優子
TEL: 03-5786-5030
<http://jp.gsk.com/>