

2018年11月30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22回企業電話対応コンテスト」で3年連続入賞 「シルバーランク企業」に認定

グラクソ・スミスクライン株式会社(社長:ポール・リレット、本社:東京都港区、以下 GSK)のカスタマー・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22回企業電話対応コンテスト」において優秀賞を受賞し、3年連続の受賞となりました。また、3年以上連続して優秀賞以上を受賞した企業として「シルバーランク企業」に認定されました。GSKのカスタマー・ケア・センターは企業電話対応コンテストで今年を含め計9回の入賞となり、そのうち2回が最高峰の会長賞です。

今回、優秀賞受賞の対象となったのは、昨年同様に 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年に開設された「吸入サポートデスク」の電話対応で、患者さんの状況を聴き取り、患者さんの立場にたった分かりやすい説明と安心感・信頼感のある対応が高く評価されました。

GSKの社長:ポール・リレットは次のように述べています。  
「弊社のカスタマー・ケア・センターが「シルバーランク企業」に認定されたことを大変光栄に思います。GSKは、呼吸器領域におけるリーダーとして40年以上にわたり新薬の開発に注力し、新たな治療薬を届けてまいりました。カスタマー・ケア・センターの「吸入サポートデスク」はGSKの患者中心の価値観を具現化した取り組みのひとつです。これからも、患者さん、医療関係者の方々に革新的なソリューションとサービスを提供できるよう努めてまいります。」

<参考>

### 企業電話対応コンテストについて

「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始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。

今年の審査結果: [http://www.jtua.or.jp/education/contest/kekka\\_new.html](http://www.jtua.or.jp/education/contest/kekka_new.html)  
ユーザ協会HP <http://www.jtua.or.jp/>

GSKは、より多くの人々に「生きる喜びを、もっと」を届けることを存在意義とする科学に根差したグローバルヘルスケアカンパニーです。詳細情報は <https://jp.gsk.com/>を参照ください。