

この人に聞く Spotlight

No.187

えごえ
日本一の笑声で対応する電話オペレーター

川村 若葉さん



電話対応の業界には「笑声」という理想的な声があります。文字通り、笑顔を想像させる声のこと。損保ジャパン北上保険金サービスセンター副所長の川村若葉さん（上野町）は、11月2日に開催された第60回電話対応コンクール全国大会（日本電信電話ユーザ協会主催）で最高賞の総務大臣賞に輝きました。同賞の受賞は県代表として初。「お客さまからお祝いの手紙もいただき、講師には遅くまで練習に付き合っていた。感謝しかない」と充実した表情で話します。

川村さんは平成20年に同社に入社。22年から電話対応部署に所属し、同コンクールには25年から継続的に出場しています。しかし昨年1月に乳がんを診断され、およそ1年間休職。病を克服し復職した後は寝る間を惜しんで専門講師と特訓するなど、努力が実を結びました。

同協会が昭和37年から開催している電話対応コンクールは、運送業界や金融業界など幅広い職種が参加。今年の設定は「ハウスクリーニング会社の営業担当としての顧客対応」で、全国から7949人が参加し、都道府県を勝ち抜いた57人が代表として全国大会に出場。3分間の実演で対応力を競いました。

全国大会出場は4年振りとなった川村さん。前回はいくじ引きで出番が1番目になるなど「くじ運がないと協会では語り草」と自嘲しながら振り返ります。今回も3番目の実演となりましたが、端的な回答と、電話相手の感情を読み取ることに気を付け普段通り対応することができました。

川村さんは自身が出場しない全国大会にも訪れるほどの「コンクールオタク」。今後は「後輩の入賞が叶うよう支援したい」と、後進の育成と自己研鑽の継続を目標にします。

どんなクラス？

- いつもにぎやかで元気なクラス（理仁、陽妃）
- きちんとあいさつができるクラス（将希）
- みんな優しくいつもニコニコしているクラス（ひなの、徳大）
- 整理整頓がしっかりできるクラス（莉乃）
- マナーをしっかり守るクラス（湊汰）

担任 八重畑先生からのメッセージ

お友達が困っているとすぐに駆け付け助け合い、毎日ニコニコ笑顔の2年2組のみんなが大好きです！これからも失敗を怖がらずに、みんなで力を合わせて頑張ろう！

12月のクラス

黒沢尻西小学校 2年2組



12月のアーティスト

みんな

佐々木 美織 ちゃん
ふたば認定こども園双葉幼稚園 6歳



運動会のリレーで黄色チームの私と緑チームのお友達が走っている絵だよ。みんなで頑張って走ったら1位になって、うれしかった!



No.249

みんなの詩歌



夏祭り君と一緒にりんごあめ

佐々木 彩

渋滞中校吹雪の通学路

高橋 志歩

新学期数学ばかりの時間割

佐伯 翔斗

初風に本気の勝負選手権

鎌田 悠生

専修大学北上高校三年



藤原 緑くん[㊦] 樹くん[㊦]
令和3年7月22日生まれ 平成30年8月11日生まれ
(和賀町横川目)

「緑!お兄ちゃん帰ってきたよ～」と頬擦りする兄。動じない弟。君たちが大好きです。



堀江 柚葉ちゃん[㊦] 紬希ちゃん[㊦] 湊介くん[㊦]
平成30年10月8日生まれ 令和2年11月16日生まれ 平成27年10月11日生まれ
(下江釣子)

きょうだい仲良く元気にすくすく育ってね。家族みんなで、楽しく笑って過ごそう。

おらほの愛どる



掲載申込みはこちら