

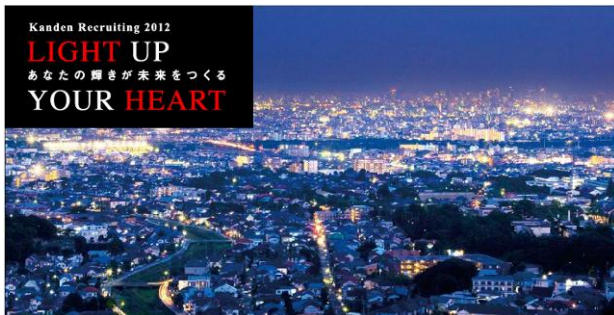
会社名 関西電力株式会社
お名前 D. S さん

所属 奈良営業所・お客さまセンター・お客さま係
出身 大阪樟蔭女子大学短期大学部
(平成22年人間関係科卒業)

会社の概要

「変わらぬ使命のために、変わり続けていく関西電力グループ」

～お客さま満足No. 1企業を目指して～



本 社：大阪市北区中之島3丁目6番16号
事業内容：◇電気事業 ◇熱供給事業
◇電気通信事業 ◇ガス供給事業
事業所：支店支社11カ所、営業所40カ所、
原子力事業本部、火力センター、
関西電力病院、太陽光発電所、
火力発電所、原子力発電所等

仕事の内容

◇どんな仕事

入社後の約1年間は、電話対応の業務に従事していました。お客さまのお申し出に電話でお応えし、電気のトラブルを他の部署と連携を図りながら解決していくという業務です。現在は、電気料金をお支払いに来られるお客様の窓口担当をしております。

◇仕事の流れ（代表的な一日の動き）

午前 8：00 出社、前日の売上金を計算
8：50 業務開始、朝礼、窓口対応
12：00 昼休み（昼当番へ引き継ぎ）
午後 13：00 窓口対応
17：00 窓口閉め、売上金確認



仕事のやりがい（嬉しかったこと、つらかったこと）

毎日、たくさんのお客さまと接する中で、入社当初は、お客さまがおっしゃっていることがうまく理解できず、お叱りを受けることも多々ありました。また、お客さまのお申し出の内容も様々で、憶えることが多く、対応に苦慮することもあり、落ち込むこともありました。そんな時は、部署の壁を越えて、先輩方が温かく教えて下さったので、失敗も前向きに捉えがンばることができました。今は、自分1人でできないことでもチームで解決していくことにより、お客さまに満足して頂ける対応ができるとうわかり、自分自身の成長を感じているところです。

仕事上の成功談や失敗談



電話対応業務に従事していた始めのころ、私が受付けをしたお客さまから、「あなたが受付けでは話にならないので、他の人と代わってください」と言われてしまったことがありました。代わってもらった先輩から、「お客さまの気持ちを察していないからだ」と叱られました。この1本の電話がきっかけで、どんな状況にあっても、先輩のアドバイスを思いだし、お客さまの立場に立った対応を心がけるようにしました。その結果、お客さまから「あなたにお話ししてよかった。ありがとう。」というお言葉を沢山いただけるようになりました。

この会社を選んだ理由

学校内の就職セミナーで、当社に入社された先輩から、職場の人間関係に加えて、制度も充実しており、女性にとって、とても働きやすい会社だとの話を聞いたことが最初のきっかけでした。会社説明会に行き、実際に先輩社員にお会いし、その雰囲気から「働きやすさ」を肌で感じたことが、この会社を選んだ理由です。

この仕事に必要なもの（スキル、能力など）

現在の窓口業務では、直接お客さまからの問い合わせに即座に返答しなければなりません。よって、日々、電気料金や契約プランの勉強をするように心がけています。入社以来、一社員でありながら、会社の顔として窓口に立っているため、責任の重さを実感しています。



今後の目標

入社後から今まで学んだことを今後どの部署に配属されても、活かせるように努めたいです。これから入社してくる後輩にも頼られる存在になれたらいいなと思っており、また、職場のいい雰囲気づくりに貢献するために、「いつも明るく元気な先輩」でいたいと思っています。

就職活動へのアドバイス



私自信、就職活動には非常に力を入れました。1つでも多くの企業を実際に見て、自分に合った会社を見つけようと努力したつもりです。会社を探す時間やチャンスは限られています。その限られた時間を有効に活用するためにも、早めに情報収集を行うことをお勧めします。入りたい会社の試験に落ちると辛いこともあると思います。しかし、あきらめずに前を向いて活動すれば、「内定」という形で結果が得られると思います。また、就職活動は、自分の視野を広げるいいきっかけなので、自分の興味のない分野も積極的に受験してみてください。