

เจเนซิสมอบรางวัลเป็นเกียรติแก่ยอดฮีโร่ด้านงาน บริการลูกค้าสัมพันธ์ ณ งานประชุมจีฟอร์ซ กรุง ชิดนีย์ สมศักดิ์ บุญรัตนกิจ จากประเทศไทยเป็นหนึ่งใน ในสามผู้เข้าชิงรางวัลรอบสุดท้าย

เจเนซิสผู้นำระดับโลกด้านการออกแบบซอฟต์แวร์ลูกค้าสัมพันธ์และระบบบริการตอบรับข้อมูลได้ประกาศให้ สมศักดิ์ บุญรัตนกิจ จากบริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด มหาชน เป็นหนึ่งในสามผู้เข้าชิงรอบสุดท้ายสำหรับรางวัล Asia-Pacific (APAC) Customer Service Hero Awards ซึ่งมอบเป็นเกียรติแก่ฮีโร่ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จด้านงานบริการลูกค้าสัมพันธ์และพร้อมอุทิศตนทำงานเพื่อส่งมอบการบริการอันดีเยี่ยมให้กับลูกค้า

โดยสมศักดิ์ บุญรัตนกิจ ได้เดินทางสู่กรุงชิดนีย์ ประเทศออสเตรเลียในฐานะแขกวีไอพีของเจเนซิสเพื่อเข้าร่วมงานประชุมประจำปีจีฟอร์ซ ระหว่างวันที่ 22-23 สิงหาคม และมีโอกาสขึ้นเวทีบอกเล่าเรื่องราวของตัวเขาร่วมกับผู้เข้าชิงรางวัลรอบสุดท้าย อีก 2 คน อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่า สมศักดิ์จะไม่ใช่ว่ารางวัลดังกล่าวแต่เรื่องราวของเขาก็ได้รับเสียงปรบมือดังกึกก้องจากบรรดาผู้ฟังที่ประทับใจในความริเริ่มสร้างสรรค์ ความคิดรวดเร็วฉับไวและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นซึ่งเขาแสดงออกมาอย่างชัดเจน

สมศักดิ์ก็เหมือนคนไทยทั่วไปซึ่งรู้สึกตกใจอย่างมากเมื่อได้รับรู้เหตุการณ์ปล้นรถและจับตัวประกันที่กรุงเทพฯ ในฐานะอาสาสมัครของทีมตอบสนองภาวะฉุกเฉิน เขาได้ยืนยันว่าเป็นคนแรกจากวิทยุรายงานเหตุฉุกเฉิน ก่อนรุดหน้าไปยังสถานที่เกิดเหตุทันทีเพื่อตรวจสอบว่ามีรถของลูกค้าเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ดังกล่าวหรือไม่ เมื่อพบว่าผู้ที่ถูกลักพาตัวและได้รับบาดเจ็บสาหัสนั้นเป็นลูกค้า เขาก็ได้ติดต่อกับทางครอบครัวผู้บาดเจ็บ รวมไปถึงตัวแทนจากบริษัทประกัน แล้วเดินทางยังไปโรงพยาบาลเพื่อให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ทำให้ลูกค้าและครอบครัวของเธอประทับใจกับการบริการอันยอดเยี่ยมที่มาเสนอถึงที่แม้ไม่เคยหู่โทรศัพท์นี้อย่างมาก

“เราภูมิใจที่ได้เสนอโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความชื่นชมเหล่าฮีโร่ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของธุรกิจบริการลูกค้าสัมพันธ์” มร. บรูซ ไรต์สวิต กรรมการผู้จัดการของเจเนซิส ประจำภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก กล่าวพร้อมเสริมว่า “พวกเรารู้สึกดีใจเมื่อได้ฟังเรื่องราวของผู้เข้าชิงรอบสุดท้ายทั้งสามคน สมศักดิ์ได้ให้นิยามของการทุ่มเททำงานมากกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในช่วงวิกฤตได้อย่างดีเยี่ยม และนี่ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าไม่มีสิ่งใดจะมาแทนที่น้ำใจของเพื่อนมนุษย์ได้ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด เราขอยกย่องสมศักดิ์ ผู้เข้าชิงรอบสุดท้ายรวมถึงฮีโร่ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ทุกคนทั่วภูมิภาคนี้”

สมศักดิ์ บุญรัตน์เป็นหนึ่งในผู้เข้าชิงรางวัลรอบสุดท้ายในงานประชุมจีฟอร์ซ ณ กรุงซิดนีย์ ร่วมกับทีมบริการลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท อีไอโออี นิสเซย์ โดวะ ประกันภัย จำกัด ประเทศญี่ปุ่น และ แพย์ชอย จากบริษัท เอ็มพีซี (ผู้ชนะเลิศรางวัล Customer Service Hero Awards) ซึ่งทำงานด้านบริการลูกค้าสัมพันธ์ให้แก่คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมืองแห่งประเทศไทย

ประเทศไทยยังมีผู้ถูกเสนอชื่อเข้าชิงรางวัล Customer Service Hero Awards เป็นจำนวนมาก โดยเรื่องราวที่ได้รับความกล่าวขานอย่างสูงคือเรื่องของชาลิส่า สมประเดิม อารีรัตน์ เงินเหรียญและนภัสกร สอนสี (บริษัท ทูทซ์ จำกัด) รุ่งนภา จวบสมัย (ธนาคารกสิกรไทย) และฟรานซิสก้า อีรวาติ (บริษัท พีที เทลคอมเซล อินโดนีเซีย)