



SET UP JAPAN

技術物流連合会

＜＜SUJ第三回品質競技会 全国決勝＞＞

日時 平成27年6月11日 12:30～15:00

場所 損害保険ジャパン日本興亜(株)様 品川会議室

1-1 第三回宅配品質競技会決勝

○今回は損害保険ジャパン日本興亜(株)様の多大なご支援を
頂戴し、品川東急ビル会議室にて開催いたしました。

小川副長様より、ご挨拶と今後の支援の申し出を頂きました。

・ご来賓紹介

(株)コネクスト	営業部 長部長様	オペレーション部 田古里部長様
(株)物流産業新聞社	小澤常務様	
(株)物流ニッポン新聞社	高橋記者様	
(株)輸送経済新聞社	佐藤記者様	

1-2 第三回SUJ品質競技会

○SUJ品質競技会開催の目的

配送設置技術・マナーモラルの向上、コンプライアンス遵守において競技会を通じて会員相互のレベルの一定化とレベルアップにつなげる。

○競技会運用規定

- ・予選会、決勝 それぞれの競技課題(商品・コース設定・障害物・顧客等)は、品質委員会が指定する。各予選内では全国同一競技課題とする。
- ・審査は品質委員会の作成する審査シートをもとに実施する。
- ・審査員は参加会社の管理者の代表者にて実施(自社の審査は除外)

2-1 第三回SUJ品質競技会 決勝報告

・第三回SUJ宅配品質競技会 決勝大会報告

全国18社・4エリアで予選会を開催し、各エリア一位の4チームが決勝大会に参加し雌雄を決しました。結果エースカーゴ(株)が見事初優勝を果たしました。

第三回宅配品質競技会 全国決勝		得点
優 勝	エースカーゴ(株)	1207
第 二 位	ユナイトサービス(株)	1122
第 三 位	(株)福商	1072
第 四 位	(株)LJP	935

1300点満点

九州・中国・四国エリア
(株)福商
アイテックサービス(株)
(株)オーエスピー
日豊輸送(株)

近畿②エリア
ユナイトサービス(株)
(株)エスエスサービス
リード(株)

中部・近畿①エリア
エースカーゴ(株)
(有)アートテクニカルセンター
丸高運送(株)
(株)ワールトネットワーク

北海道・東北・関東エリア
(株)LJP
(株)北海道丸和ロジスティクス
(株)多摩流通
(株)家電サービス
(株)フロンティア
(株)ANDMORE
(株)湘南ネットワークス

3-1 第三回SUJ品質競技会 採点・評価シート

区分	No	確認事項	評価点	評価点	評価点
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	3	2	0
	2	作業指示書以外の要望対応について(拒否のテクニック)	3	2	0
	3	伝票に記載されている納品内容について電話での再確認	3	2	0
身嗜み 事前準備	4	決められた制服を着用している	3	2	0
	5	足元の不潔感	3	2	0
	6	アクセサリ、頭髪、髭、体臭、身嗜みについて	3	2	0
	7	個人情報(帳票類)を専用ケースに保管している	3	2	0
挨拶 礼儀	8	明るく元気な挨拶ができる	5	3	1
	9	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている	3	2	1
	10	訪問の要件を的確に伝えている	3	2	1
	11	入室・搬入・作業開始の際にお客様の了解を求めている	3	2	1

3-2 第三回SUJ品質競技会 採点・評価シート

納品 確認	12	お客様先で商品の納品前確認をおこなっている	3	2	0
	13	納品手順の説明	3	2	1
	14	納品前に搬入経路の確認を行い、キズの確認をしている	5	3	0
	15	責任者・助手で的確な打合せができている	3	2	0
	16	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している	3	2	1
	17	商品に養生を使用して納品している	3	2	1
	18	既存の家財を別の場所に仮置きする	3	2	1
	19	商品は安全に搬入できているか	5	3	0
	20	2マン作業の協調性	3	2	1
	21	納品後にご希望の設置ができているかの確認をおこなう	3	2	1
	22	納品後の商品に傷がついていないか確認をおこなう	5	3	0
	23	内外装に傷をつけていないか搬入経路の確認をおこなう	5	3	0
受領 接客	24	お客様のご質問に対する答え	3	2	0
	25	取説・保証書等を1つにまとめて確認しながら渡している	3	2	0
	26	受領印を頂く際に内容をご説明して受領をいただいている	5	3	0
	27	退室の際は丁寧にお礼を述べている	5	3	0
加点減点項目			加点	-----	
総 合 計			加点	-----	

4-1 第三回SUJ品質競技会 審査のポイント

・今回の新たな3つの審査ポイント

①電話アポ取り

②危険箇所・状態の気づき

③お客様との応酬話法



4-2 第三回SUJ品質競技会 審査のポイント

・今回の課題は食器棚の搬入作業です。



・名刺の手渡し
お客様の安心感を高めます。



・ご挨拶 訪問の目的を伝えます。
第一印象を良くするポイントです。

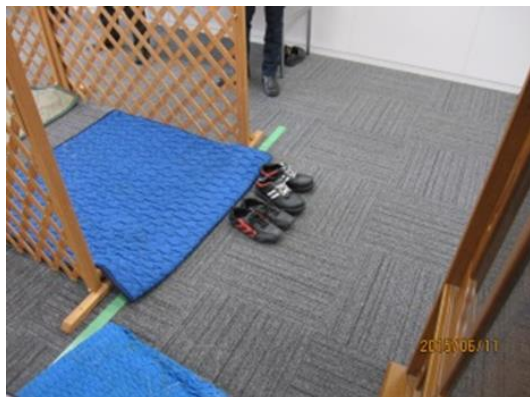


・購入商品の事前確認実施



4-3 第三回SUJ品質競技会 審査のポイント

- ・自分の靴を整頓。お客様の靴にも気を配ります。



- ・危険個所は、助手と入念な打ち合わせが必要です。



- ・設置場所・搬入経路の確認は
お客様・助手との3名で実施します。



4-4 第三回SUJ品質競技会 審査のポイント

- ・搬入の際の障害物はお客様に相談後移動します。



- ・高価な品や割れ物はお客様に移動をお願いします。



- ・養生箇所もお客様に説明し助手に指示



- ・丁寧な養生



4-5 第三回SUJ品質競技会 審査のポイント

- ・搬入前、商品の養生 お客様の商品を大切に！



- ・危険個所ではゆっくり、慎重に



- ・助手との声の掛け合いも重要



4-6 第三回SUJ品質競技会 審査のポイント

- ・設置後の養生撤去



- ・保証書等は手渡し、商品・経路・キズの確認後、受け取りサインを頂きます。



- ・資材の整理整頓、気配りが見えます。



- ・玄関先で最後の挨拶、助手を含めて感謝をこめて、丁寧に。



5-1 第三回SUJ品質競技会 表彰式

優勝 エースカーゴ(株)



5-2 第三回SUJ品質競技会 表彰式



第2位 ユナイトサービス(株)



第3位 (株)福商



第4位 (株)LJP

6-1 第三回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

エースカーゴ(株)



メイン 石井さん

この度は第三回品質競技会に参加させて頂きありがとうございました。私は、お客様に喜びと感動を提案していけるように、ひとつひとつの行動をさらにレベルアップしていきたいと思っております。今回の経験は自分に良いプレッシャーとなり大きく成長させて頂けたと思います。また、他の会社の選手の信頼していただけるように会社一丸となってスキルアップしていきます。

家電家具の配送という職種が人気となり、みんなが配送業という職種に誇りが持てるように、また会社全体が盛り上がっていただけるよう品質向上に努めていきます。ありがとうございました。

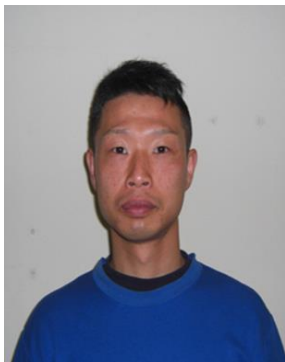


助手 足立さん

第三回品質競技会に参加させていただき、多くの学びがあり、貴重な体験となりました。この競技会において私の目的は、いかにお客様に最高のパフォーマンスができるかどうかでした。お客様に感動を与えられる作業・マナー・接客をすることで、購入商品に付加価値を付け、喜びをお届けできる配送員を目指していきたいと思えます。他社様の作業スキルを学び、自分自身の日常に落とし込み、今回の経験をもとに営業所の配送員が同じスキルになるように教育指導に役立て、品質向上につなげていきます。参加させて頂き、本当にありがとうございました。

6-2 第三回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

ユナイトサービス(株)



メイン 白泉さん

この度は第三回SUJ品質競技会に参加させていただき、大変貴重な体験をさせていただき、本当にありがとうございました。第二回は助手として参加させていただいたのですが、今回はドライバーとしての出場であり、その立場・視点から他社の品質の高さに驚きました。普段の業務では見ることができない他者の接客及び搬入技術は、私自身の反省を含め改善することが多く、大変勉強になりました。この度の教訓を糧に、これからの自身の力に変えることと、同僚にも技術を伝え、広めてまいります。今回は本当にありがとうございました。



助手 濱島さん

この度は第三回SUJ品質競技会に参加させていただき、本当にありがとうございました。日頃の仕事現場とは全く違った雰囲気の中でかなり緊張しましたが、自分なりに精一杯やらせていただきました。残念ながら2位という結果でしたが、自分にはまだまだ勉強することが有ることが分かり、今後の業務の中でより一層努力をしていきます。今回の大会で学んだことを今後の業務に活かし、成長していきたいと想います。

6-3 第三回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

(株)福商



メイン 外川さん

唯一の3大会連続出場を経験させて頂きましたが、独特の緊張感の中、これまでに無い体験をさせて頂きました。順位は第一回4位・第二回3位・そして今回は3位と良い順位とは言えませんでした。しかし、会を重ねるごとに競技会の内容・スキル共にレベルが上がって参加者全員が高いスキルと思い、参加しているのを目の当たりにして、「やはりこの協議会は福商にとって、また今後の配送にとって必要な大会だ！！」と思いました。自社だけでは、気が付かない気配りや動作を取り入れて配送員のスキルアップを目指し、お客様に満足して頂き、お客様からの御指名のみならず他社様から見本にされる会社に成長させて行きたいと思います。また、第4回こそは我らが福商が優勝を勝ち取る為に、配送員育成に励んで行きたいと思います。今回も参加させて頂き有難うございました。



助手 山下さん

この度は、SUJ品質競技会に参加させて頂き有難うございました。非常に貴重な体験をさせて頂きました。通常の業務では味わう事の出来ない緊張感の中、助手として参加しましたが自分の業務を見直す良い機会になりました。これからの課題としては、自分の満足いく作業ではなく、お客様の満足する作業・接客にスポットを当て、どうすればお客様に喜んで頂けるか？お客様に「この商品を購入して本当に良かった！」と思って頂ける作業を出来るように、切磋琢磨して品質向上に貢献したいと思います。次回、狙うは優勝のみ。

6-4 第三回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

(株)LJP



メイン 熊谷 龍司さん

この度は第3回品質協議会に参加させていただきありがとうございました。私達が普段行っている搬入・搬出・接客がいかに重要かを改めて実感しました。また、他の企業様の作業を見て、まだまだ自分達のレベルは低く、改善点も見つかりとてもいい経験になりました。この経験を今後に生かし、サービスレベルの向上に常に励んでいきたいと思います。もし、来年出場出来る機会があれば、良い成績を残せるように頑張りたいと思います。



助手 熊谷 龍弥さん

この度は第3回品質協議会に参加させていただきありがとうございました。日頃は、大勢の審査員が見守る中で配送をする事がないので、とても良い経験になりました。今回は4位という結果でした。普段と違う環境での作業だったので、緊張し自分が思っている以上に体が動きませんでした。他社様の作業を見ることができ、改めて搬入・搬出のやり方や養生のやり方を見直すことができ、改善点が多く見つかりました。これから、配送員全体が向上していければ良いと思いました。今回の悔しさを今後に生かし次こそは優勝します。

SUJ 第三回品質競技会 決勝



エースカーゴ(株)様 優勝おめでとうございます。