



SET UP JAPAN

技術物流連合会

《SUJ第七回宅配品質競技会 全国決勝》

日時 令和元年6月13日 13:00～15:15
場所 損害保険ジャパン日本興亜(株)様 品川会議室

第七回宅配品質競技会決勝 プログラム

プログラム

- ①ご来賓紹介
- ②品質競技会 全国大会報告
- ③品質競技会 採点・評価
- ④各社得点報告
- ⑤審査のポイント
- ⑥表彰式
- ⑦競技会OBコメント
- ⑧出場選手インタビュー

1-1 第七回宅配品質競技会決勝

○令和元年も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。保険ステーションの中野様より、ご挨拶と今後も変わらぬご支援のお申し出を頂戴しました。

損害保険ジャパン日本興亜(株)
保険ステーション 中野様



○宅配品質競技会OB紹介



エースカーゴ(株) 足立本部長様



ユナイトサービス(株) 大橋所長様

2-1 第七回宅配品質競技会 決勝報告

全国エリア別に実施の予選会を勝ち抜いた3チームが全国一位を競いました。決勝戦の課題は大型冷蔵庫の搬出搬入設置、搬入経路の確認、障害物を回避しての搬入、設置、作業完了確認書作成と搬入設置技術はもとより接客応対にも細かな審査が行われました。

優勝はエースカーゴ(株) 伊藤・中野ペアに決まりました。



◎決勝戦 得点結果

順位	会社名	審査員得点	タイム減点	接触減点	総得点
1	エースカーゴ(株)	78.8	-5	-15	58.8
2	(株)エスエスサービス	72.0	0	-21	51.0
3	(株)LJP	68.0	-3	-15	50.0

3-1 第七回宅配品質競技会 採点・評価

SUJ 品質競技会チェックシート

SUJ SET UP JAPAN
技術物流連合会

所属ブロック		競技会場		競技日	年 月 日
所属会社名		責任者氏名		助手氏名	

区分	No	確認事項	3	2	1 又は 0	評価点	評価点	評価点
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	電話の第一印象でお客様に安心を与えている	常識的な言葉使いができています	正しい言葉遣いが必要・お客様が不安	3	2	0
	2	作業指示書以外の要望応対について（拒否のテクニック）	納得していただけるレベルの応対ができています	概ね許容して頂けるレベルの応対ができています	お客を立腹させる危険がある	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	誤解を回避する工夫をして再確認ができています	概ね相互理解ができると思われる	誤解が発生する危険がある	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	清潔感がありかつ普段からの着用を感じさせる	清潔感はあるものの足りなさを感じる	再検討を望みたい	3	2	0
	5	足元の不潔感	清潔感がありかつ普段からの気遣いを感じさせる	不潔感はないものの足りなさを感じる	再検討を望みたい	3	2	0
	6	アクセサリ、頭髮、髭、体臭、身嗜みについて	清潔感がありかつ普段からの配慮を感じる	個人宅に不相応でないが改善の余地がある	再検討を望みたい	3	2	0
	7	個人情報（帳票類）を専用ケースに保管している	お客が不安を抱かないように危機対策がなされている	一応の対策はできているが危険もある	不備	3	2	0
挨拶 礼儀	8	明るく元気な挨拶ができる	お客様の不安を払拭する気持ちの良い挨拶ができています	常識の範囲内	再工夫を望みたい	5	3	1
	9	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている	お客様に不信・不安を感じさせないと思える	常識の範囲内	再工夫を望みたい	3	2	1
	10	訪問の要件を的確に伝えている	お客様に不信・不安なく居宅に入れてもらえる内容	常識の範囲内	再工夫を望みたい	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	お客様のプライバシーを大事にしていることが伺える	常識の範囲内	再工夫を望みたい	3	2	1
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	確認の仕方に誠意を感じる	常識の範囲内	再工夫を望みたい	3	2	0
	13	納品手順の説明	お客様が理解でき、かつ、了解できるような説明をした	お客様に手順が伝わっていない不安があった	納品の手順説明が出来ていない	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	お客様が理解でき、かつ、了解できるような説明をした	お客様の印象が悪い確認になってしまった	確認をしていない。もしくは、キズを見逃している。	5	3	0
	15	責任者・助手で的確な打合せができています	責任者・助手、夫々の役割が見事に合っている	責任者・助手の動きが合わない時がある	責任者・助手の打ち合わせが出来ていない	3	2	0
	16	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している	必要充分の範囲内で完ぺきにできている	想像範囲内の養生はできていた	キズの疑いがある可能性がある	3	2	1
	17	商品に養生を使用して納品している	必要充分の範囲内で完ぺきにできている	想像範囲内の養生はできていた	キズの疑いがある可能性がある	3	2	1
	18	既存の家財を別の場所に仮置きする	お客様に確認して養生を敷いて仮置きする	お客様に確認して養生をせずに仮置きする	お客様に確認もせずに勝手に仮置きする	3	2	1
	19	商品は安全に搬入できているか	危なくなく搬入している。安心できる	無事に搬入はできた	家屋の内装に接触した。音をたてた。	5	3	0
	20	2マン作業の協調性	作業の各所で掛け声をし安心感がある	指示を出しているが、行動が伴っていない	チグハグな動きが見受けられ危険を感じた	3	2	1
	21	納品後にご希望の設置ができていないかの確認をおこなう	支障なく使用できるよう確認が丁寧に正確にできている	形式的な確認作業ができています	お客様に不満が残る危険がある	3	2	1
	22	納品後の商品に傷がついていないかの確認をおこなう	お客様・責任者・助手の3名で的確におこなっている	通常の確認作業ができています	通常の確認作業ができていない	5	3	0
	23	内外装に傷をつけていないかの搬入経路の確認をおこなう	お客様・責任者・助手の3名で的確におこなっている	通常の確認作業ができています	通常の確認作業ができていない	5	3	0
受領 接客	24	お客様のご質問に対する答え	ご理解いただけるよう誠実に対応している	できているがまだ工夫の余地がある	対応できていない	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	渡し忘れがないように工夫ができています	できているがまだ工夫の余地がある	もらっていないと言われる危険がある	3	2	0
	26	受領印を頂く際に内容を説明して受領をいただいている	最終確認と押印が完璧で全てが完結している	できているがまだ工夫の余地がある	受領・確認印の重要性を理解してほしい	5	3	0
	27	退室の際は丁寧に挨拶を述べている	商品購入に付加価値をつけた配達・挨拶ができています	できているがまだ工夫の余地がある	不敬	5	3	0

所要時間	時間 分 秒	所要時間は秒単位 まで記入	タイムの採点方法は 1 番早いタイム【0】 2 番目【-3】 3 番目【-5】 4 番目【-7】 の減点になります。 合計点数の記入までお願いします。
------	--------	------------------	---

採点者会社		その他 評価	<内容>										
採点者役職													
採点者氏名			得点 5 ・ 4 ・ 3 ・ 2 ・ 1 ・ -1 ・ -2 ・ -3 ・ -4 ・ -5										100点 満点

3-2 第七回宅配品質競技会 採点・評価

SUJ 品質競技会チェックシート



SET UP JAPAN

技術物流連合会

各社 審査員得点比較

平均以上

平均以下

区分	No	確認事項	エスカーゴ	エスエスサービス	L J P	3社平均
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	決勝審査 対象外			
	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	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				
身嗜み 事前準備	4	決められた制服を着用している	2.25	2.75	3.00	2.67
	5	足元の不潔感	2.75	3.00	3.00	2.92
	6	アクセサリ、頭髮、髭、体臭、身嗜みについて	2.75	3.00	3.00	2.92
	7	個人情報（帳票類）を専用ケースに保管している	2.75	3.00	2.75	2.83
挨拶 礼儀	8	明るく元気な挨拶ができる	4.50	4.00	3.00	3.83
	9	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている	2.50	2.50	2.50	2.50
	10	訪問の要件を的確に伝えている	2.50	2.50	2.50	2.50
	11	入室・搬入・作業開始の際にお客様の了解を求めている	2.75	2.50	2.50	2.58
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	3.00	2.50	2.25	2.58
	13	納品手順の説明	3.00	2.50	2.00	2.50
	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	4.50	5.00	4.50	4.67
	15	責任者・助手で的確な打合せができています	2.75	2.00	2.00	2.25
	16	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している	2.75	2.75	2.50	2.67
	17	商品に養生を使用して納品している	3.00	2.75	2.75	2.83
	18	既存の家具を別の場所に仮置きする	2.75	2.75	3.00	2.83
	19	商品は安全に搬入できているか	4.50	0.75	3.50	2.92
	20	2マン作業の協調性	3.00	2.25	2.75	2.67
	21	納品後にご希望の設置ができていないかの確認をおこなう	2.75	2.50	2.50	2.58
	22	納品後の商品に傷がついていないかの確認をおこなう	5.00	4.00	4.00	4.33
	23	内外装に傷をつけていないかの搬入経路の確認をおこなう	4.50	4.50	4.50	4.50
受領 接客	24	お客様のご質問に対する答え	2.75	2.75	3.00	2.83
	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	2.75	2.75	0.00	1.83
	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	5.00	5.00	3.00	4.33
	27	退室の際は丁寧にお礼を述べている	4.00	4.00	3.50	3.83
			78.8	72.0	68.0	72.92

3-3 第七回宅配品質競技会 採点・評価

◎SUJの強み（平均得点上位項目）

①身嗜み・事前準備

清潔感が有り、普段からの配慮が感じられる
アクセサリ、頭髪、ひげ、体臭、身嗜み

②あいさつ・礼儀

訪問時に販売元、会社名、氏名を名乗る
訪問時に的確に用件を伝える
お客様に不信、不安感を感じさせない

③納品・確認

搬入前、搬入後の経路・キズの確認
お客様の商品の移動仮置き

3-4 第七回宅配品質競技会 採点・評価

◎SUJの弱点（平均得点下位項目）

①事前準備

個人情報管理、専用ケースで管理しているか

②納品・確認

ドライバー・助手との打ち合わせが的確に行われているか
お客様・ドライバー・助手の3名で的確にできているか

③受領 接客

取説・保証書等を一つにまとめて確認しながら
手渡しているか

4-1 第七回宅配品質競技会 各社得点

SUJ 品質競技会チェックシート

SET UP JAPAN
SUJ 技術物流連合会

所属会社名	株式会社 L J P	
メンバー	及川 健太郎	庄司 将士

区分	No	確認事項	審査員 A	審査員 B	審査員 C	審査員 D	合計点	平均点
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	決勝審査 対象外					
	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	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						
身嗜み 事前準備	4	決められた制服を着用している	3	3	3	3	12	3
	5	足元の不潔感	3	3	3	3	12	3
	6	アクセサリ、頭髮、髭、体臭、身嗜みについて	3	3	3	3	12	3
	7	個人情報（帳票類）を専用ケースに保管している	3	2	3	3	11	2.75
挨拶 礼儀	8	明るく元気の挨拶ができる	3	3	3	3	12	3
	9	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている	3	3	2	2	10	2.5
	10	訪問の要件を的確に伝えている	3	3	2	2	10	2.5
	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	3	2	2	10	2.5
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	2	3	2	2	9	2.25
	13	納品手順の説明	1	3	2	2	8	2
	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	5	3	5	18	4.5
	15	責任者・助手で的確な打合せができている	0	3	2	3	8	2
	16	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している	3	2	2	3	10	2.5
	17	商品に養生を使用して納品している	3	3	2	3	11	2.75
	18	既存の家財を別の場所に仮置きする	3	3	3	3	12	3
	19	商品は安全に搬入できているか	3	5	3	3	14	3.5
	20	2 マン作業の協調性	3	3	2	3	11	2.75
	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	3	2	2	10	2.5
	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	5	3	3	16	4
	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	5	3	5	18	4.5
受領 接客	24	お客様のご質問に対する答え	3	3	3	3	12	3
	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	0	0	0	0	0	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	3	3	3	3	12	3
	27	退室の際は丁寧にお礼を述べている	3	3	3	5	14	3.5
			69	75	59	69	272	68.0

4-2 第七回宅配品質競技会 各社得点

SUJ 品質競技会チェックシート



所属会社名	株式会社 エスエスサービス		
メンバー	馬場 龍樹	廣吉 拓也	

区分	No	確認事項	審査員 A	審査員 B	審査員 C	審査員 D	合計点	平均点
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	決勝審査 対象外					
	2	作業指示書以外の要望応対について（拒否のテクニック）						
	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						
身嗜み 事前準備	4	決められた制服を着用している	3	3	2	3	11	2.75
	5	足元の不潔感	3	3	3	3	12	3
	6	アクセサリ、頭髮、髭、体臭、身嗜みについて	3	3	3	3	12	3
	7	個人情報（帳票類）を専用ケースに保管している	3	3	3	3	12	3
挨拶 礼儀	8	明るく元気な挨拶ができる	5	5	3	3	16	4
	9	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている	3	3	2	2	10	2.5
	10	訪問の要件を的確に伝えている	3	3	2	2	10	2.5
	11	入室・搬入・作業開始の際にお客様の了解を求めている	2	3	2	3	10	2.5
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	3	2	2	10	2.5
	13	納品手順の説明	2	3	3	2	10	2.5
	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	5	5	5	20	5
	15	責任者・助手で的確な打合せができている	2	3	0	3	8	2
	16	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している	3	3	2	3	11	2.75
	17	商品に養生を使用して納品している	3	3	2	3	11	2.75
	18	既存の家財を別の場所に仮置きする	3	3	2	3	11	2.75
	19	商品は安全に搬入できているか	3	0	0	0	3	0.75
	20	2マン作業の協調性	2	3	1	3	9	2.25
	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	3	1	3	10	2.5
	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	5	3	3	16	4
	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	5	3	5	18	4.5
受領 接客	24	お客様のご質問に対する答え	3	3	2	3	11	2.75
	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	3	2	3	11	2.75
	26	受領印を頂く際にご説明して受領をいただいている	5	5	5	5	20	5
	27	退室の際は丁寧に敬礼をおこなっている	3	5	3	5	16	4
			78	81	56	73	288	72.0

4-3 第七回宅配品質競技会 各社得点

SUJ 品質競技会チェックシート

SET UP JAPAN
SUJ 技術物流連合会

所属会社名	株式会社 L J P		
メンバー	及川 健太郎	庄司 将士	

区分	No	確認事項	審査員 A	審査員 B	審査員 C	審査員 D	合計点	平均点
事前連絡	1	言葉づかい・第一印象	決勝審査 対象外					
	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	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						
身嗜み 事前準備	4	決められた制服を着用している	3	3	3	3	12	3
	5	足元の不潔感	3	3	3	3	12	3
	6	アクセサリ、頭髮、髭、体臭、身嗜みについて	3	3	3	3	12	3
	7	個人情報（帳票類）を専用ケースに保管している	3	2	3	3	11	2.75
挨拶 礼儀	8	明るく元気な挨拶ができる	3	3	3	3	12	3
	9	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている	3	3	2	2	10	2.5
	10	訪問の要件を的確に伝えている	3	3	2	2	10	2.5
	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	3	2	2	10	2.5
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	2	3	2	2	9	2.25
	13	納品手順の説明	1	3	2	2	8	2
	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	5	3	5	18	4.5
	15	責任者・助手で的確な打合せができています	0	3	2	3	8	2
	16	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している	3	2	2	3	10	2.5
	17	商品に養生を使用して納品している	3	3	2	3	11	2.75
	18	既存の家具を別の場所に仮置きする	3	3	3	3	12	3
	19	商品は安全に搬入できているか	3	5	3	3	14	3.5
	20	2 マン作業の協調性	3	3	2	3	11	2.75
	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	3	2	2	10	2.5
	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	5	3	3	16	4
	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	5	3	5	18	4.5
受領 接客	24	お客様のご質問に対する答え	3	3	3	3	12	3
	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	0	0	0	0	0	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	3	3	3	3	12	3
	27	退室の際は丁寧に挨拶をおこなっている	3	3	3	5	14	3.5
			69	75	59	69	272	68.0

5-1 第七回宅配品質競技会 審査のポイント

・今回の審査ポイント

○搬入コースの難度を上げ、安全な作業重視

- ・商品がギリギリ通る程のコース幅設定
- ・バランス感覚が必要な障害物乗り越え
- ・入口から直ぐに低く設定された高さ制限を通過

接触はマイナス5ポイントと厳しく採点、採点の公平性を確保するため
専任の審査員を配置、接触確認すれば減点



接触審査員 (株)福商 河野常務様



お客様役 (株)エスエスサービス 丸龍常務様

5-2 第七回宅配品質競技会 審査のポイント

- ・今回の課題は冷蔵庫の搬出搬入作業です。



- ・名刺の手渡し
お客様の安心感を高めます。



- ・購入商品の事前確認実施



5-3 第七回宅配品質競技会 審査のポイント

- ・ドライバー・助手ともに靴を整頓。
- ・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。



- ・既存のキズ等をお客様と確認。
- ・障害物の移動は説明後許可を得る。



5-4 第七回宅配品質競技会 審査のポイント

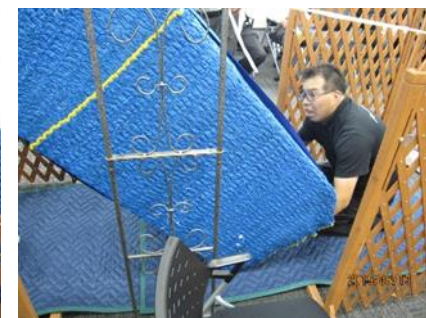
- ・養生箇所もお客様に説明し助手に指示
- ・経路上の家具も丁寧に養生



- ・ジャバラを使い、商品の養生



- ・危険個所ではゆっくり、慎重に



5-5 第七回宅配品質競技会 審査のポイント

- ・養生で狭いコーナーを移動
上部がぐらつき不安感を与える



- ・エースカーゴチームはD管ベルト使用



- ・D管ベルトでの縦持ち移動
安定しています



5-6 第七回宅配品質競技会 審査のポイント

・設置後の商品清掃



・資材の整理整頓、気配りが見えます。



・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。

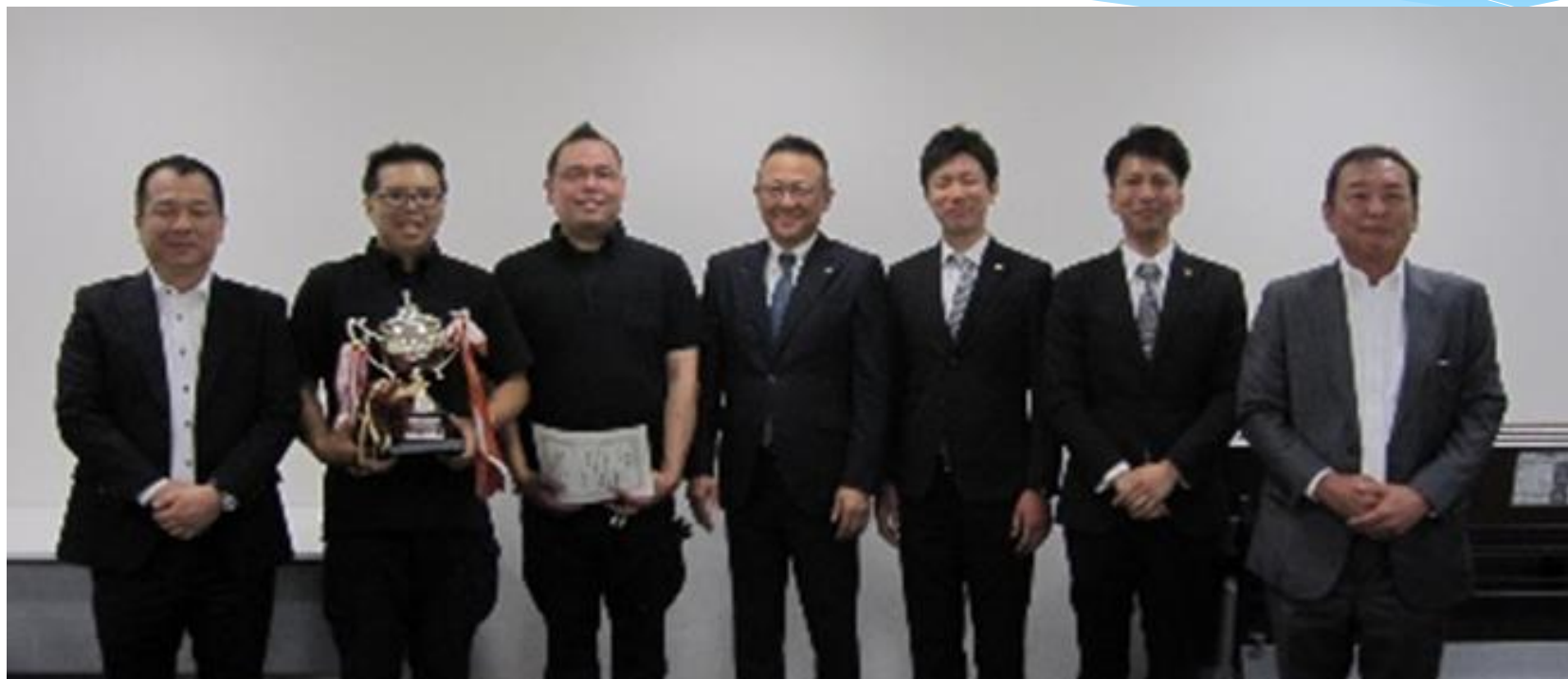


・玄関先で最後の挨拶、助手を含めて感謝をこめて、丁寧に。



6-1 第七回宅配品質競技会 表彰式

優勝 エースカーゴ(株)
おめでとうございます



6-2 第七回宅配品質競技会 表彰式

第2位 (株)エスエスサービス



第3位 (株)LJP



7-1 第七回宅配品質競技会 OBコメント

第一回優勝 ユナイトサービス(株) 大橋所長様

○エースカーゴ様の作業を見て、作業の丁寧さ、二人の息の合った動き・声かけ、接客のメリハリに感動しました。見学した他チームに良い影響を与える実技でした。普段の作業であれば、接触することも無いと確信します。次回はユナイトが優勝できるよう後進を指導していきます。



第三回優勝 エースカーゴ(株) 足立本部長様

○選手の皆様は、忙しい業務終了後に練習を重ねて来たのでは、常日頃の努力が結果となります。この場をきっかけとして、お客さんに喜んで頂ける仕事に繋げて頂ければと思います。今後も品質を上げ、ワクワクして仕事ができるように、業界を盛り上げていきましょう。



8-1 第七回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

エースカーゴ(株)



メイン 伊藤さん

○頑張って100点満点の競技をすると意気込んで
スタートしました。練習の成果が出せたと思います。
1位という結果は正直うれしく思います。
ありがとうございました。



助手 中野さん

○競技の最初は緊張していました。
焦ることなく、日ごろの作業をすればと落ち着くように
心がけました。優勝できて本当に良かったです。
ありがとうございました。

8-2 第七回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株) エスエスサービス



○関西代表として
優勝を目指しましたが
日頃の力が出し切れず
残念でした。

メイン 馬場さん



○緊張してしまいました。
これを機会にドライバー
目指して頑張っ
ていきます。

助手 廣吉さん

(株) L J P



○初めての経験で
参加できたことに
感動しています。
次回は上を目指します。

メイン 及川さん



○緊張してしまい
普段道理の作業が
できず悔しい思いです。
次回があれば頑張ります。

助手 庄司さん

SUJ 第七回宅配品質競技会 決勝



SUJ 第七回宅配品質競技会 決勝

