



SET UP JAPAN

技術物流連合会

＜＜SUJ第五回宅配品質競技会 全国決勝＞＞

日時 平成29年6月22日 12:30～15:15

場所 損害保険ジャパン日本興亜(株)様 品川会議室

1-1 第五回宅配品質競技会決勝

○3大会続けて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。
塚本特命課長様より、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。

ご来賓紹介

株式会社 ウエイアウト

株式会社 ウエイアウト

株式会社 セカンドステージ

株式会社 物流ニッポン新聞社

株式会社 物流産業新聞社

坂口代表取締役様

国本顧問様

木村専務様

土屋記者様

大西取締役様

1-2 第五回宅配品質競技会決勝

○SUJ宅配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

2-1 第五回宅配品質競技会 決勝報告

全国19事業所による予選会を勝ち抜いた5チームが全国一位を競いました。決勝戦の課題は大型2Pソファの搬入設置、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対応にも細かな審査が行われました。

優勝はユナイトサービス(株) 廣瀬・村田ペアに決まりました。

予選会参加19事業所

Aブロック・・・北海道丸和、LJP

Bブロック・・・多摩流通、家電サービス、ハイペリオン
湘南ネットワーク、ANDMORE、フロンティア

Cブロック・・・エースカーゴ、リード、角建材

Dブロック・・・エスエスサービス、丸高運送、ユナイトサービス2事業所

Eブロック・・・福商4事業所

(オープン参加: 多摩流通)



3-1 第五回宅配品質競技会 採点・評価

<結果>

優勝	ユナイトサービス	基本得点81点	タイム27分40秒(-4点)	接触減点0回	=81点
2位	エースカーゴ	基本得点82点	タイム25分26秒(-3点)	接触減点2回-10点	=69点
3位	エスエスサービス	基本得点78点	タイム15分00秒(-1点)	接触減点3回-15点	=62点
4位	福商	基本得点71点	タイム14分47秒(0点)	接触減点3回-15点	=56点
5位	多摩流通	基本得点71点	タイム16分3秒(-2点)	接触減点3回-15点	=53点

<競技順番>

1番目	エースカーゴ	ドライバー:池本 隆弥さん	助手:山中 大輝さん
2番目	多摩流通	ドライバー:中村 一文さん	助手:小峰 諒さん
3番目	福商	ドライバー:寺田 耕士さん	助手:豊福 進一さん
4番目	ユナイトサービス	ドライバー:廣瀬 孝志さん	助手:村田 和優さん
5番目	エスエスサービス	ドライバー:岡部 健二さん	助手:重村 正太さん

3-2 第五回宅配品質競技会 採点・評価

SUJ 品質競技会チェックシート



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対応について（拒否のテクニック）	納得していただけるレベルの対応ができています	概ね許容して頂けるレベルの対応ができています	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	清潔感はあるがも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	不潔感はないがもの足りなさを感じる	再検討を望みたい	3	2	0
	6	アクセサリー、頭髪、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	個人宅に不相应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険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・不安なく居室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ます	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ます	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	お客様のイレギュラーな言動に対応できているか★当日説明★	適切な対応で微笑みかけ現場を和ませる。	表面上で対応する。形式的になってしまう。	どうして良いか解らずへらへら笑うだけ、もしくは無視	5	2	0
	22	納品後の商品に傷がついていないか確認をおこなう	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ご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	3	2	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送・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

・会員専用ページからは採点の詳細・解説がご覧頂けます。

4-1 第五回宅配品質競技会 審査のポイント

・今回の新たな審査ポイント

○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
- ・コーナー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、接触確認すれば赤旗で警告



赤旗審査員 (株)ハイペリオン 石川様



お客様役 (株)多摩流通 近藤マネージャー様

4-2 第五回宅配品質競技会 審査のポイント

・今回の課題はソファの搬入作業です。



・名刺の手渡し
お客様の安心感を高めます。



・購入商品の事前確認実施



・搬入前の商品サイズの確認



4-3 第五回宅配品質競技会 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。



- ・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。



- ・危険箇所は、目視で終わらずメジャーで測定します



4-4 第五回宅配品質競技会 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。高価な品物割れ物はお客様自身で移動頂く



- ・養生箇所もお客様に説明し助手に指示



- ・白色ソファ取扱いの為専用手袋使用例



- ・経路上の家具も丁寧に養生



4-5 第五回宅配品質競技会 審査のポイント

・搬入前、商品の養生 サイズに合わせ3枚使い

状況によりD管ベルト使用



・不安定な商品の為、当て布使用例

・危険個所ではゆっくり、慎重に



4-6 第五回宅配品質競技会 審査のポイント

- ・設置後の商品清掃



- ・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。

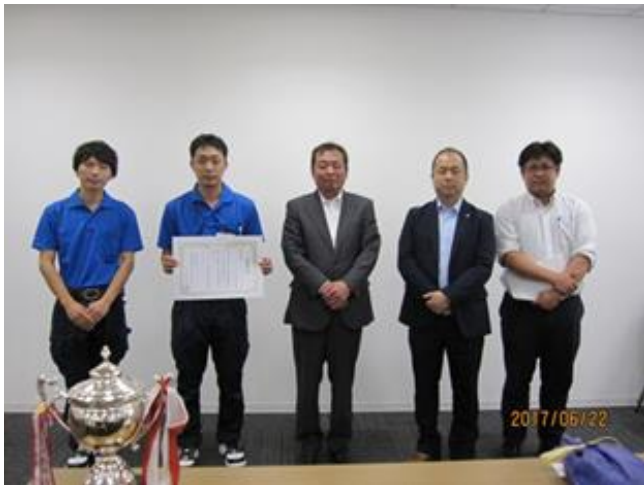


5-1 第五回宅配品質競技会 表彰式

優勝 ユナイトサービス(株)
おめでとうございます



5-2 第五回宅配品質競技会 表彰式



第2位 エースカーゴ(株)



第3位 (株)エスエスサービス



第4位 (株)福商



第5位 (株)多摩流通

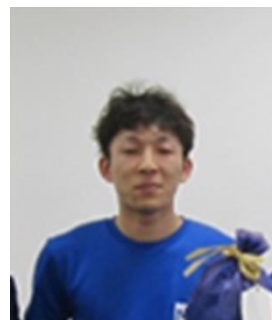
6-1 第五回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

ユナイトサービス(株)



メイン 廣瀬さん

宅配品質競技会に参加させて頂きありがとうございました。今回の大会で優勝出来た事を大変うれしく思います。選手に選ばれた時、初めてSUJの本来の趣旨をしりました。毎年競技内容がグレードアップしている様なので今後の競技内容も楽しみです。今回優勝と言う栄誉を頂きましたが自分の中ではまだまだ課題はたくさんあると思いました。日々の業務の中で課題を克服し一人でも多くのお客様及び荷主様に喜んでもらえる様に日々の配送を行っていきます。この度は大変貴重な体験を経験させていただき本当にありがとうございました。



助手 村田さん

この度はSUJ品質競技会に参加させて頂きありがとうございました。優勝することが出来大変うれしく思ってます。今回の自分たちが行った競技の細かな内容を日々の業務に活かせる様に努力を怠らないと誓います。今回自分たちが4番目で残りの1チームの競技しか拝見する事が出来なかったなので動画で他のチームの競技をみさせて頂き良い所は吸収し日々の配送に役立てたいと思います。最後になりますが今回私は助手と言うサブ的な立場で出場させていただきましたが、次回以降メインの立場で出場出来る様頑張って技術を磨いていきます。今回は本当にいい経験ができました。ありがとうございました。

6-2 第五回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

エースカーゴ(株)



メイン 池元さん

今回で2回目の参加ですが、メインとしては初めての競技でした。会社としては3連覇をかけての参加だったため、とても緊張しました。結果は残念ながら2位だったのですが、最大の力を出せたと思います。今回の大会では、他のチームの搬入も見ることが出来たことでとても勉強させていただきました。結果よりも社内により良い技術を広めて、会社全体がより良い配送を行い、荷主様や社会から信頼されるようになることが、一番価値があると思うので、今回の経験を社内に広めていきます。



助手 山中さん

今回はエースカーゴが3連覇というすごいプレッシャーの中、SUJ品質競技会に参加させていただきました。本番はとても緊張した中での作業になりましたが、全力を出しきりました。結果は2位ととても悔しい結果となりましたが、普段の作業以上の緊張感の中での作業や、普段見ることのできない他の方の搬入作業を見ることが出来、とても良い勉強となりました。今回のSUJで学ばせていただいた搬入方法やお客様対応などを踏まえて、もっと意識しながら業務に励み、次の機会があれば優勝できるような配送員になれるよう頑張ります。貴重な体験をさせていただいてありがとうございました。

6-3 第五回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株)エスエスサービス



メイン 岡部さん

第5回SUJ品質競技会に参加させて頂きありがとうございました。普段では経験できない、大勢の審査員の方が見守る中とても緊張しましたが、貴重な体験が出来ました。結果は3位という不本意な順位になりましたが、これも自分の実力であり悔しい思いをしました。反省すべき点も多く見付き、この貴重な体験を活かし、より一層お客様に安心と信頼を頂けるような宅配業務ができるよう、接客、搬入技術を磨いていきたいと思います。この度は本当にありがとうございました。



助手 重村さん

今回SUJ品質競技大会に出場させて頂き大変良い経験をさせて頂きました。お客様に安心してもらえるような搬入、ドライバーと助手の連携が問われ、またスピードも採点に加えられるとても難易度の高い大会でしたが、僕はこの大会に参加できたことを誇りに思います。感想としては、反省の方が多いですがまたリベンジしたいと思っています。今回の経験をこれからの配送に活かし日々頑張っていきたいです。

6-4 第五回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株)福商



メイン 寺田さん

今回、初めて宅配品質競技会に参加させて頂きありがとうございました。沢山の審査員の方々がおられる中、極度の緊張で普段通りの配送が出来ませんでした。他社様の接客・応対・搬入作業、とても勉強になりました。この宅配品質競技会で、学んだ事を日々の業務にいかしていきます。次回、またこの場所に帰ってきます。



助手 豊福さん

あらためてSUJの宅配品質競技会の凄さを感じた一日になりました。今回の「スピードandセーフティ」に基づく配送業務(接客・応対・搬入)両立するには難しいとされる課題の中で他社様の日々の配送業務の素晴らしさを感じました。参加させて頂いた事を、誇りに思います。この場に来れなかった全配送責任者に、この思いを伝え日々の業務に努めて参ります。次回は、今回の忘れ物「優勝」を取りに戻ってきます。有難うございました。ユナイトさん、おめでとうございます。

6-5 第五回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株)多摩流通



メイン 中村さん

助手 小峰さん

今回初めて競技会に参加致しました。貴重な経験となりました。有難うございます。物流業界でこの様な取り組みを行っている事を知りませんでしたのでとても勉強となりました。普段と違う状況に戸惑い、結果は振るいませんでしたが、他の選手の方の作業光景を見ることが出来ましたので今後の自分のスキルアップに役立てたいと思います。

SUJ 第五回宅配品質競技会 決勝

