



SET UP JAPAN

技術物流連合会

＜＜SUJ第四回宅配品質競技会 全国決勝＞＞

日時 平成28年6月9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 第四回宅配品質競技会決勝

○前回に続い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。
米田支社長様・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

株式会社 カカコム・ロジスティクス
株式会社 カカコム・ロジスティクス
株式会社 楽電
株式会社 物流ニッポン新聞社
株式会社 物流産業新聞社

佐藤マネージャー様
大和チームリーダー様
井川IT事業部長様
澤田記者様
大西取締役様

1-2 第四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 第四回宅配品質競技会 決勝報告

全国16社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500L大型冷蔵庫の搬入設置、アポ取から始まり搬入経路の確認、差し上げての搬入、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) 佐野・池本ペアに決まりました。



3-1 第四回宅配品質競技会 採点・評価シート

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 | お客様を立腹させる危惧がある | 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 | 誤解が発生する危惧がある | 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、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 | お客様が不安を抱かないように危惧対策がなされている | 一応の対策はできているが危惧もある | 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ます | 想像範囲内の養生はできていた | キズの疑いが残る可能性がある | 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 | キズの疑いが残る可能性がある | 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★ | 適切な対応で微笑ましく現場を和ます。 | 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惧がある | 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おこなっている | 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 第四回宅配品質競技会 審査のポイント

・今回の新たな審査ポイント

競技会途中、お客様から思いもよらぬ申し出や、行動があります。
サプライズ発生時の対応・応酬話法が審査に加えられました。

- ① お客様が強引に手伝いにこられる。
- ② お客様が 15 分間家を空けると言われる。
- ③ お客様がボールペンを返さない
- ④ お客様が見合い写真を持ってきて勧められる
- ⑤ お客様に自分の会社に来ないかと誘われる



サプライズは抽選で決定
何が当たるか選手には
わかりません。

4-2 第四回宅配品質競技会 審査のポイント

・今回の課題は冷蔵庫の搬入作業です。



・名刺の手渡し
お客様の安心感を高めます。



・アポ取電話も審査対象です。
第一印象を良くするポイントです。

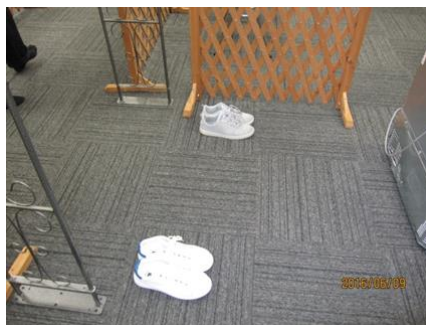


・購入商品の事前確認実施



4-3 第四回宅配品質競技会 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。



- ・危険個所は、助手と入念な打ち合わせが必要です。



4-4 第四回宅配品質競技会 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 第四回宅配品質競技会 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！

状況によりD管ベルト使用



・危険個所ではゆっくり、慎重に、今回は差し上げ箇所



4-6 第四回宅配品質競技会 審査のポイント

- ・設置後の養生撤去



- ・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。

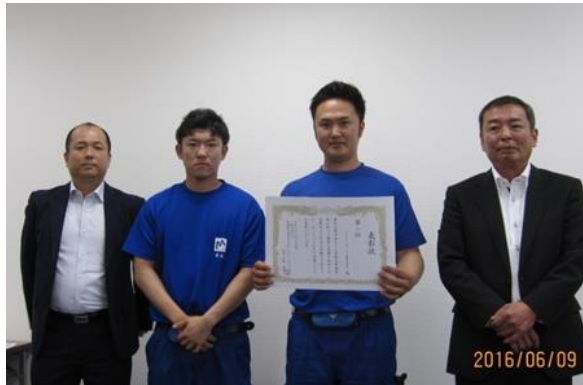


5-1 第四回宅配品質競技会 表彰式

優勝 エースカーゴ(株)
おめでとうございます



5-2 第四回宅配品質競技会 表彰式



第2位 ユナイトサービス(株)



第3位 (株)北海道丸和ロジスティクス



第4位 (株)エスエスサービス



第5位 (株)LJP

6-1 第四回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

エースカーゴ(株)



メイン 佐野さん

大会に参加させて頂いた事に感謝しています。SUJ大会出場に向けて、多くの先輩、後輩、アルバイトさんと話し合いシュミレーションをしました。皆と話すことにより、意識の向上や配送スキルの向上につながりました。この経験を生かしお客様、荷主様に満足して頂ける配送員の育成や教育を行います。また、会社の代表として出場して皆さんの前で発表することにより、自信をつけ心も成長しました。この度は本当にありがとうございました。



助手 池元さん

この度は、SUJ品質競技会に参加させていただきありがとうございます。我々が今回優勝できたのも会社の先輩方のご指導があつてこそだと思います、練習の時もいろいろとご指導ありがとうございます。僕たちも今回いろいろと悩み、考え、乗り越えてすごく勉強になりました。競技会で学んだ事を今後の配送に活かしていきお客様の満足に繋がて行きたいと思います。後輩たちにも自分が学んだ事を伝えていき自分たちの幸せのために歩んで行きたいと思います。ありがとうございました。

6-2 第四回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

ユナイトサービス(株)



メイン 中野さん

この度はSUJ品質競技会に参加させていただきましてありがとうございました。今回の経験をユナイトサービス宅配従業員の仲間に伝え、今後の品質向上につなげていきたいと思います。また競技の順番が最後だったため、他の会社の競技を見ることができなかったのが残念です。競技会DVD入手後は自己採点し、他社の良いところを吸収したいと思います。



助手 濱島さん

この度は、SUJ品質競技会に参加させていただきありがとうございました。私は助手として2年連続の出場でしたが、会場の雰囲気緊張し、結果は2位に終わってしまいました。悔しい気持ちもありますが、自分にはまだまだ伸びしろが有ると思いました。今後一層、接客・搬入技術を磨いて、さらに上の技術を身に付けていきたいと思います。

6-3 第四回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株)北海道丸和ロジスティクス



メイン 野坂さん

四回目にして初めてSUJ品質競技会決勝に参加させて頂くことが出来ましたが、通常の配送業務とは違い、多くの審査員の方々がいる中での作業で、かなり緊張してしまいましたが、大変貴重な体験となり、初心にかえることが出来ました。自分自身の培ってきた搬入・搬出業務や接客・サービスの配送品質を見直すことができる良い機会にもなりました。他社の参加者の方々の作業や接客を拝見し、自社の業務での反省点や改善すべきところを多く見つけることが出来ましたので、営業所の配送員に周知し、配送品質のレベル向上に繋げていきます。次回、大会に出場する機会があれば、誰が出ても一位を取る事ができる営業所にしていきます。今回は競技会に参加させて頂き、本当にありがとうございました。



助手 瀬川さん

この度は、SUJ品質競技大会に参加させて頂きまして誠にありがとうございました。いつもと違う環境の中での作業は大変緊張しました。いつもどうりの作業が出来るように心掛けていたのですが、緊張と焦りでうまく動くことが出来なかった事が反省点です。他の会社の方々の作業が見れた事は大変勉強になりました。自分達とは違うやり方があり、見習ってサービスの向上や作業の短縮が出来るように努めてまいります。今後、このような大会があれば積極的に参加して自分自身のスキルアップに繋げていければと思います。今回は3位という結果になりましたので、次回は優勝目指して、日々の業務を通じてスキルアップに繋げていきます。ありがとうございました。

6-4 第四回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株)エスエスサービス



メイン 佐野田さん



助手 森見さん

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。他社様の搬入の仕方やお客様との対応等、様々なテクニックをこのような形で拝見出来大変勉強になりました。結果としては4位と不本意な順位となりましたが、今後はマニュアル通りでは無い自分なりに最高の配送設置に磨きをかけ、次回参加する機会があれば、他社様を圧倒するくらいの感動をお届けします。次回は負けません！ありがとうございました。

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。本大会では色々と学ばせていただきました。普段は見ることのできない他社様の接客風景は勿論、電話対応や、イレギュラー対応、搬入テクニック、大会後は意見交換など、本当に有意義な時間でした。このような大会を通じて他社様と刺激しあい切磋琢磨することで、サービス向上につながり大会の意図する「お店ファンから配送ファンに！」素晴らしい可能性のある大会だと思いました。今後はより一層向上心を強く継続し接客道を邁進していきます。貴重な体験をありがとうございました。

6-5 第四回宅配品質競技会 受賞者インタビュー

(株)LJP



メイン 高橋さん

第四回宅配品質競技会に参加させていただきありがとうございました、自社営業所の配送品質向上ができたらと思い参加しました。各会社の配送員の方々を見させて頂きましたが感心することばかりでした。とても貴重な体験をさせて頂きました。今回の宅配品質競技大会で学んだものを営業所に持ち帰り、配送員、助手に共有、指導を行い、品質向上に努めます。今回は参加させていただきましてありがとうございました。



助手 佐藤さん

この度は、SUJ宅配品質競技会に参加させていただきましてありがとうございました。普段の配送業務とは異なり、かなり緊張してしまいました。五位という結果なってしまいました、しかし、この結果を真摯に受け止め、品質、サービスのスキルアップに向けて努力をしていかなければと強く感じました。また、こういった大会でなければ他社の配送の仕方を見れる機会はなかなかありません、養生の使い方、搬入の仕方、違った角度からの視点がある事に気付きました。このSUJ宅配品質競技会を通して色々な事を学びました。これを実務接客と配送に生かし、今後も努力してまいります。

SUJ 第四回宅配品質競技会 決勝

