



SET UP JAPAN

技術物流連合会

《一般社団法人技術物流連合会(SUJ)》

【第二回宅配品質競技会】

日時 平成26年6月5日 12:00～14:30

場所 株式会社 ハイペリオン様所沢センター

1-1 第二回SUJ品質競技会 (株)ハイペリオン様所沢センター

・ご来賓のご紹介

プラスロジスティクス(株)物流オペレーション部 砂金執行役員様
原係長様、花塚統括様、三木センター長様
同営業本部 坪課長様

プラスカーゴサービス(株)家具事業部 関口副部長様

(株)ホームロジスティクス宅配第二エリア 黒澤トレーナー様
同宅配本部 増田オペレーション様

(株)物流産業新聞社 高田記者様



1-2 第二回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)

1-3 第二回SUJ品質競技会

○SUJ品質競技会採点項目

SUJ 品質競技会チェックシート



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	5.3	3.2	1	評価点	評価点	評価点
身嗜み 事前準備	1	決められた制服を着用している。	破れ・染み・汚れがなく清潔。	破れはないが汚れている。	破れもあり汚れている。	5	3	1
	2	清潔で派手な色使いの靴を履いていない。	汚れがなく、2色程度の靴を履いている。	汚れはあるが、2色程度の靴を履いている。	汚れが酷く、柄や派手な色の靴を履いている。	3	2	1
	3	アクセサリーを身に付けていない（婚約指輪除く）	身に付けていない。		身に付けている。	3		1
	4	頭髮、髭、身嗜み。	整っている	整っているが、清潔感が不足している	不十分。	3	2	1
	5	個人情報（帳票類）を専用ケースに保管している。	ホック・チャック式の袋型のケースに保管している。	バインダーを使用している。	何も使用していない。	5	3	1
挨拶 礼儀	6	明るく元気な挨拶ができる。	笑顔で、お客様に対して声も聞こえやすく、腰から頭を下げて挨拶している。	笑顔はないが、お客様に聞こえやすい声で挨拶をしている。	笑顔もなく、お客様に聞こえにくい挨拶をしている。	3	2	1
	7	ご訪問時に販売元・会社名・氏名を名乗っている。	販売元・会社名・氏名を名乗っている。	3つの内に2つしか名乗っていない。	3つの内に1つしか名乗っていない。	5	3	1
	8	訪問の要件を的確に伝えている。	何をしにお伺いしたのか伝えている。	要件を伝えているが分かりづらい。	要件を伝えていない。	3	2	1
	9	靴を脱いだ際に、靴を揃えている。	すべて揃えている。	一部だけ揃えている	揃えていない。	3	2	1
	10	入室する際、お客様にお断りをしている。	お断りをして、お客様からご了承を頂いてから入室している。	お断りはしているが、お客様から了承される前に入室している。	無言で入室している。	3	2	1
納品 確認	11	納品前に商品の確認をおこなっている。	お客様・責任者・助手の3名で確認をおこなっている。	3名の内2名でおこなっている。	3名の内1名でおこなっている。	3	2	1
	12	お持ちした商品以外の物は、原則お客様にお断りして移動する。	丁寧にお断りして移動している。	お断りはしているが、お客様から了承される前に移動している。	お断りなしで移動している。	5	3	1
	13	納品前に搬入経路の確認を行っている。	お客様・責任者・助手の3名で確認をおこなっている。	3名の内2名でおこなっている。	3名の内1名でおこなっている。	5	3	1
	14	搬入経路の打合せをし責任者・助手で的確な行動ができています。	助手に的確な指示を出し、理解し行動している。	指示を出しているが、行動が伴っていない。	指示を出していない。	3	2	1
	15	入口・仮置場・設置場所に養生を使用している。	3ヶ所以上使用している。	2ヶ所しか使用していない。	1ヶ所しか使用していない。	5	3	1

1-4 第二回SUJ品質競技会

○SUJ品質競技会採点項目

納品 確認	16	大物には養生を使用して納品している。	傷がつかないよう十分な養生を使用している。	養生を使用してるが不十分	養生を使用していない。	3	2	1
	17	基本として商品は持ち上げて搬入している。	地上高20cm程度持ち上げ、危なく搬入している。	持ち上げているが、高さが低く危険だ。	引きずっている。	3	2	1
	18	2名で掛け声を出しながら搬入している。	作業の各所で掛け声をし、また掛け声も聞き取りやすい。	掛け声はしているが、聞き取りにくく、掛け声の数も少ない。	掛け声が無い。	3	2	1
	19	納品後に設置の確認を行っている。	設置状況の確認が十分に出来ている。	設置後の確認をしているが不十分	確認をしていない。	5	3	1
	20	納品後に商品の確認をおこなっている。	お客様・責任者・助手の3名で確認をおこなっている。	3名の内2名でおこなっている。	3名の内1名でおこなっている。	5	3	1
	21	納品後に搬入経路の確認を行っている。	お客様・責任者・助手の3名で確認をおこなっている。	3名の内2名でおこなっている。	3名の内1名でおこなっている。	5	3	1
受領 接客	22	お客様のご質問に適切にお答えしている。	ご質問された内容に対して、お客様がご理解いただくまでご説明している。	一方的に説明している。	説明に詰まる。答えられない。	3	2	1
	23	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。	1つずつ確認しながらお客様にお渡ししている。	確認せずにお渡ししている。	1点でも渡し忘れがある。	5	3	1
	24	伝票に受領を頂く際に、内容をご説明して受領を頂く。	確認事項欄等の説明をおこない、受領を頂いている。	説明なしで受領を頂いている。	受領を頂いていない。	3	2	1
	25	退室の際は、丁寧にお礼を述べている。	挨拶同様、笑顔で相手に声も聞こえやすく、腰から頭を下げ挨拶している。	笑顔はないが、相手に聞こえやすい声で挨拶をしている。	笑顔もなく、相手に聞こえにくい挨拶をしている。	3	2	1

時間ポイント	15分以内	5	15分以上	3	20分以上	1	25分以上	-5	時間ポイントの採点は不要です。
--------	-------	---	-------	---	-------	---	-------	----	-----------------

採点者会社		評価		赤文字の箇所は重要箇所ですので 慎重に確認して下さい。	100点 満点
採点者役職					
採点者氏名					

1-5 第二回SUJ品質競技会 全国大会報告

●第二回SUJ品質競技会 決勝大会報告

各エリア予選会を勝ち抜いた6社が、総会当日に(株)ハイペリオン様所沢センターにて決勝戦を行いました。

各社からの代表15名が審査員として、搬入設置の技術はもとより、マナーモラル・接客、リスク回避のための確認作業と養生に重点を置き厳正に審査いただきました。

決勝進出6社共に、予選会を一位で勝ち抜いただけのことは有り、甲乙つけがたい内容でしたが以下の結果となりました。

優勝 (株)エスエスサービス



1-6 第二回SUJ品質競技会 全国大会報告

第二回SUJ品質競技会 決勝		得点 (1500点満点)
優 勝	(株)エスエスサービス	1454
第 二 位	エースカーゴ(株)	1423
第 三 位	(株)福商	1420
第 四 位	(株)ワールドネットワーク	1401
第 五 位	ユナイトサービス(株)	1392
第 六 位	(有)ミトク	1332

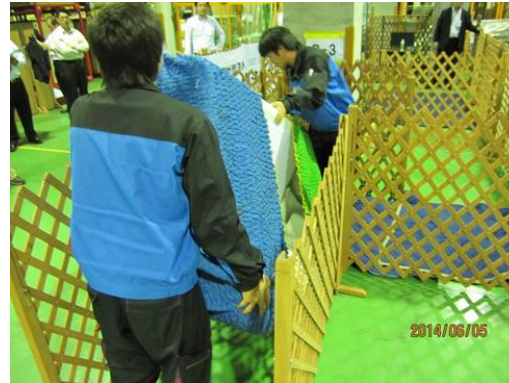
九州・四国・中国エリア	近畿エリア	東海・北陸エリア	関東・東北・北海道エリア
(株)福商	ユナイトサービス(株)	(株)ワールドネットワーク	(有)ミトク
アイテックサービス(株)	(株)エスエスサービス	エースカーゴ(株)	(株)多摩流通
徳波陸運(株)	(有)アートテクニカルセンター	(株)ライフアトラス	(株)LJP
	リード(株)	(株)TASCO	(株)北海道丸和ロジスティクス

予選会は各エリアにて全国15社が参加し予選会を開催。各エリアの一位(同率含む)6社が決勝に進出。



1-7 第二回SUJ品質競技会

・今回の課題は3Pソファの搬入作業



・ご挨拶 訪問の目的を伝えます。

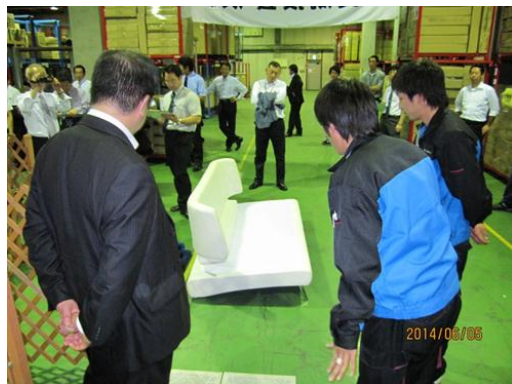


・名刺の手渡し



1-8 第二回SUJ品質競技会

・購入商品の確認実施



・危険箇所は、助手と入念な
打ち合わせ実施



・自分の靴を整頓、お客様の靴にも配慮



1-9 第二回SUJ品質競技会

- ・設置場所・搬入経路の確認は、お客様・助手との3名で実施



- ・搬入の際の障害物はお客様に相談後移動



- ・高価な品や割れ物はお客様により移動



1-10 第二回SUJ品質競技会

・養生箇所もお客様に説明し助手に指示



・丁寧な養生



・搬入前、商品の養生



・助手との声の掛け合い実施



1-11 第二回SUJ品質競技会

- ・設置後の養生撤去



- ・養生は内側に折り畳む、配慮



- ・保証書等は手渡し、商品・経路・キズの確認後、受領書にサインを頂く。



- ・玄関先で最後の挨拶、助手を含めて感謝をこめて



1-12 第二回SUJ品質競技会 優勝者インタビュー

(株)エスエスサービス



メイン 南村さん

今回の大会を通して配送の仕事とは奥が深いと思いました。今までやってきた事は全然不足していたことを改めて感じました。第一回の予選会にてSSサービスが不甲斐ない結果で終わっていた為、品質向上はもとより大会で勝つ事を目指し取り組んできた事が全国優勝に繋がり、純粋にうれしかったです。私は笑顔で元気よく接客する事が得意な部分です、今後もこの気持ちを大切に、他の配送員にも伝えていけたらと思っています。SUJ品質競技会を通して配送の仕事全体がもっと向上することを願っています。ありがとうございました。



助手 十代田さん

この度は、第2回品質競技会に参加させて頂き誠にありがとうございます。この大会を通して貴重な体験をさせて頂きました、普段からしている作業とはいえ大勢の方が見守る中、作業をするのはとても緊張しました、私たちは一番目の競技だったのでその後の方々の競技を観させていただき、設置内容や気配りなど様々なオリジナリティーがあり、見習う事もたくさんありました。今回、みなさんフロがいる中優勝を勝ち取ったことは素直にうれしく、涙がこぼれそうになりました、この経験を生かし、これからも笑顔と元気を忘れずに頑張っていきたいと思っています（お客様の笑顔が我々の喜び）これを忘れずに接客をしていきたいです、また他の企業様の品質向上も願っております。ありがとうございました。

1-13 第二回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 大石さん

今回、2回目の参加になります。今年は参加チームも多いということで、非常にレベルの高い競技になると予想しておりました。他社様の内容からも、やはり最高レベルの方々が来られたなと感じる内容でした。私も、今後の配送に活かせる事を、たくさん学ばせていただきました。全国各地で各社が様々な取り組みをし、様々な方法でお客様に感動を提供していただけると思います。その感動の配送の工夫や、モチベーションを集約し、共有し合い、SUJ加盟の各社のスキルアップ、真のお客様満足度の追求の場にしていきたいと思っています。今後もSUJの活動には積極的に参加させていただきます。各地でがんばっている仲間に、勇気付けられました。ありがとうございました。



助手 佐野さん

私は品質競技会出場が決まると共に、どんな配送がお客様の満足につながるかを改めて考える機会をいただきました。というのも私は品質競技会でいかに高得点になるかばかりを考えていて、競技中に元気や笑顔が足りなかったことに気付いたからです。出場前にいつも通りの配送をすれば大丈夫と応援してくれる仲間がいましたが、そのいつも通りの配送に元気や笑顔がたりなかったと自覚しました。これからは場所やお客様を問わずお客様にあった配送をこころがけ、全てのお客様に元気と笑顔で接客できるように心掛けていきます。

1-14 第二回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

日頃の業務で培った納品技術を全国の協力会社と競い合い、技術の向上を図れるこの品質競技会に参加できたことを誇りに思います。大勢の取引先様や協力会社様の前で納品作業を行うのは、尋常でない緊張でした。しかし、このような場での経験は、今後の仕事にとって大きなプラスになりました。次回の品質競技会へは、福商のどの配送員が参加しても、今回以上の成績がとれるよう品質競技会の経験を生かし、技術・接客ともに高いレベルになるよう指導を行っていきます。今回は、3位と不本意な結果となってしまいましたが、次回参加の機会があれば、みなさんに、「福商の配送は、素晴らしい」と思って頂けるように頑張ります。今回は、品質競技会へ参加させて頂きありがとうございました。



助手 小林さん

この度は、第二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。日頃の業務と違い、大勢の審判員が見守る中の競技で大変緊張しましたが、普段見る事のない他社の方々の搬入のやり方や接客の対応を見させていただき大変勉強になりました。残念ながら優勝する事はできませんでしたが、今回学ばせていただいた事を活かしていけるように努力しお客様に喜んでいただける接客を心掛けてまいります。また参加させていただける事があれば、ぜひ優勝できるように日々学んでいきます。

1-15 第二回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

(株)ワールドネットワーク



メイン 原住さん

この度SUJ品質協議会に参加させて頂き、私が行っていなかったお客様への対応の仕方や作業の進め方など、他社様の作業風景を見なければ学ぶことが出来なかったことがいくつもあり、参加させて頂いたことによって自分自身に足りなかったことは何かを気づくことが出来ました。その経験を生かし今まで以上にお客様に満足して頂ける様に努力をし、またワールドネットワークの品質を向上させられる様、指導して行きたいと思っています。私にとって今大会は多くのチャンスを頂けたと思っています。参加させて頂きありがとうございました。



助手 岡浦さん

この度は、SUJ品質協議会に参加させて頂きまして本当に勉強させて頂きました。大勢の審査員の方が見守る中での作業はとても緊張し、一位になれるよう日頃の力が出せるように努力しましたが残念な結果でした。しかし全国から集まった皆様の作業を見させて頂いたことはとても勉強になりました。養生の仕方、商品の持ち方、声の掛け方などどれも今後の業務に役立つことでしたので、どんどん自分の作業にも取り入れ自分の物にしたいと思います。今回は参加させて頂き本当にありがとうございました。

1-16 第二回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

ユナイテッドサービス(株)



メイン 中牟田さん

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。貴重な体験をさせていただきました。普段の作業とは異なり、かなりの緊張の中での作業でした。今回の5位という結果は、自分に足りない部分を気付くことができ、初心に帰る良い機会となりました。この悔しさを忘れずに、自分に足りない部分を一つずつ克服していきたいと思います。今回の経験を営業所のメンバーに伝え、品質向上につなげていきたいと思います。



助手 白泉さん

昨年ユナイテッドが優勝したことでのプレッシャーと大勢の審査員の見守る中での緊張感の中での作業でしたが、大変貴重な経験をさせていただきました。今回は5位という悔しい結果に終わりましたが、まだまだ学ぶところがあることを知ることができました。営業所全員で切磋琢磨し、配送員のレベル向上につながる様にしていきたいと思います。今回は参加させていただき本当にありがとうございました。

1-17 第二回SUJ品質競技会 受賞者インタビュー

(有)ミトク



メイン 伊藤さん

この度はSUJ品質競技大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。私はこの仕事を始めて十数年になりますが、このような体験ははじめてで、とてもいい経験をさせていただきました。結果は残念ながら6位でしたが自分のレベルがまだまだ足りないことに気付かされました。この大会のおかげでこれからの改善点や他の配送員への指導教育に役立ててより一層の品質向上へ向けて努力していきたいと思いました。



助手 田中さん

この度は第二回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。日頃の配送とは少し違った環境での作業でしたが、緊張感もあり非常に良い刺激というか経験になりました。結果は6位でしたが他社様の作業や接客を見せて頂く事も出来、色々気付くこともあり非常に勉強になりました。また機会があれば参加させていただきたいです。ありがとうございました。



(株)エスエスサービス様 優勝おめでとうございます。