

顧客満足度
を追求!

チームワーク 物研のTeam Workが

生み出す価値

今号では、商品管理部の杉原秀樹さんと営業企画部の山田喜美香さん、それぞれにお話を伺いました。異なる部署にいるお二人ですが、情報共有と連携を密にし、お客様の満足度を追求する点は共通するものがありました。チームで価値を生み出すヒントを探ります!

営業所全体での段取り 経験を積んだパートさんとの連携

出荷作業に取り組みながら、営業所全体の段取りを考えています。特に段取りにおいては、パートさんの動きが重要です。パートさんには、手が足りていないところへ積極的に加わってもらいます。経験の長い栗野さんと林さんは、迅速な作業に加え「こちらを手伝ってほしい」といった発信や作業時間の把握もしてくださり、本当に助かっています。

情報を発信する側に立つ 自分で考えることの 大切さ

出荷は連携作業です。携わるパートさん全員に、どのような作業がいつまでに必要かをしっかり発信しなければなりません。そのためには、まず自分が全体像を把握し、先を見通せるようになることが必要。そのことを意識し実践した結果、以前より自身で物事を考えられるようになったと実感しています。上司の「君ならできるよ」という言葉が励みになりました。困ったときには、上司のやり方を思い出し、上司ならどのように対処するかを考えています。

\\ チームの目標 \\

皆がどの作業でも できるように

出荷作業の特殊な部分については、私も経験のあるパートさんに教えていただいているのが現状です。細かい部分も含め、深販の作業を全て習得できるよう努めているところです。チームとしての目標は、全員がどの作業もできるようにすること。さらなる作業の効率化を目指して、力を尽くしたいと思います。

お客様を想うチームの連携 現場スタッフの 細やかな気配り

出荷や入荷の際、検品の依頼がなくとも現場スタッフが異変に気づき、お客様へ確認することが頻繁にあります。お客様が気づく前に不備を見つけることで、「助かりました」と感謝の言葉をいただくことも。日頃から営業と現場、事務所が密に連携し、お客様の目となり手となるチームプレーを実践しています。

現場とお客様との連携術 状況に合わせた情報共有で 業務をスムーズに

お客様や現場との情報共有は、書面と口頭の両方で行うよう心がけています。新規のお客様との契約時には、リストや情報をもとに現場とミーティングを実施。日々の要望や出荷指示は文字に残し、全員がいつでも確認できるようにしています。また、お客様との意思疎通では、レスポンスを早くし、約束の期日を守ることを徹底しています。電話でのやり取りが多い中で、お客様に合わせてメールも活用し、常に丁寧な対応を心がけています。

BUKKENスピリッツ お客様に寄り添い 「できること」を追求

大手物流では対応が難しい細やかなご要望にも、当社では安易に「できません」とは言わず、「どうすれば実現できるか」を一緒に考え、寄り添った対応を心がけています。例えば、商品に識別シールがないお客様に対して、私たちが代わりにラベル貼りを行い、直送を可能にしたことで大変喜ばれました。

\\ チームの目標 \\ 新センター満床と 人材育成への挑戦

2025年7月には、規模の大きい新しいセンターがオープンします。これまでの経験を活かし、この新センターを満床にすることが最大の目標です。また、先日出社した新しい営業担当者には、私の知識や経験をしっかり引き継ぎ、新規契約を獲得し、活躍できるよう全力でサポートしていきたいと考えています。



営業企画部
やまだ きみか
山田 喜美香
さん



商品管理部
すぎはら ひでき
杉原 秀樹
さん

円滑な連携の秘訣 合理的な配置と ゴールの明確化

ピッキングが早い、梱包が早いなど、誰もが得手不得手を持っているため、得意な点を活かした配置を考えています。また、日々の出荷件数を伝えることも重視しています。作業のゴールを明確にし、迅速に作業を行うためです。最近、昼食後に簡単にはありませんが、「午後の作業はこれだけあります」と伝えるようになりました。

仕事終わりの毎日が輝く!

私たちの時短術 & お悩みスッキリ法

仕事に家事に、毎日を頑張る皆さんのためのヒントが満載!
今回は、皆さんがプライベートで実践している「時短術」と、心のもやもやを晴らす「お悩みスッキリ法」をご紹介します!

自慢の時短料理テク

仕込みは週末、平日は焼くだけ!魔法の下味冷凍

野菜もお肉も調味料もジップロックに入れて冷凍!前日に冷蔵庫に入れて解凍したらあとは焼くだけ!下味冷凍全盛期はとにかく何でもかんでも下味をつけて冷凍していました(笑)

イチオシの簡単お掃除術

スポンジいらずでピカピカに!

交換前の排水溝ネットでシンク周りの掃除です!掃除用のスポンジを用意する必要もなく、手軽に掃除もできて一石二鳥です!

自慢の時短料理テク

朝は詰めるだけ!お弁当作りの救世主、「小分け冷凍」

お弁当用に作ったひじきなどをアルミカップに小分けにして、保存容器に入れて冷凍しています。

イチオシの簡単お掃除術

もう雑巾は洗わない!「手間ゼロ」を叶える床拭き習慣

床の拭き掃除をするときは、100円ショップで購入した掃除シートで拭いています。雑巾を洗う手間を省くことができます。

お悩みスッキリ法

誰にも邪魔されない至福の時間

「ストレスが溜まってきたな」と感じたら、夜中にコンビニエンスストアへ行き、好きなものを買って帰ります!本当に疲れたときにはお酒を飲みます!お酒を飲み始めたら疲れの限界です(笑)

お悩みスッキリ法

"ママ友"は最高のストレス解消仲間

子育ては卒業しましたが、息抜きがしたいときにはママ友とランチやカラオケに行き、ストレスを発散していました。

自慢の時短料理テク

「買ったら即冷凍」が我が家の鉄則

料理をしないため、母に時短テクについて聞いてみると、「とにかく食材は買ったその日に冷凍すること」と教えてくれました。また、食事の際に作るハンバーグやグラタン、コロッケなど、弁当サイズのものと一緒に作り、それを冷凍してお弁当に入れてくれています。

イチオシの簡単お掃除術

無理しないのが私のルール

やる気になったときに大掃除をしています。それ以外には見えないところに物を片付けるくらいのため、特に書けることがありません……。

お悩みスッキリ法

私の元気の源! 推しに会えば、明日からも頑張れる!

GENERATIONSのライブに行って推しに会うことです。疲れもなくなり、次推しに会うときまで頑張ることができます!ただ期間が空きすぎるとかえって辛くなるため、週に一度は推しに会いたいと願っています!

自慢の時短料理テク

お弁当の"あと一品"に困らない!

休日に弁当用のさつまいもの甘露煮を大量に作っています。鍋に輪切りにしたさつまいもを浸るほどの水とともに入れ沸騰させます。沸騰した湯は捨て、新たに水と砂糖を好みの量入れて煮ていきます。冷蔵庫で保存でき、弁当に彩りを与え、隙間を埋めるのにちょうど良い一品です。

イチオシの簡単お掃除術

通販の"おまけ"をフル活用

よく通信販売で消耗品を注文するため、入っているボーガスペーパーを再利用しています。牛乳パックの中に入れて使用済み油の処理に利用したり、箱型に折って小さなゴミ箱にしたりしています。

お悩みスッキリ法

推し活が最高のコミュニケーション

推し活です。ライブに行ったり、子どもと一緒に鶴橋に行き、推し活グッズを買ったり作ったりしてストレスを発散しています。



本社(田園)物流センター
つだりな
津田 里奈さん



本社(田園)物流センター
よしむら よしこ
吉村 佳子さん



あゆみ野EC物流センター
やまくち まな
山口 真菜さん



和泉EC物流センター
やまなか かおり
山中 香理さん

