



vol.38 2023年 9月発行

【全社方針】 唯一無二 ～お客様になくてはならない 最良のパートナーシップ～

- 1) EC プロフィットセンターの構築 お客様のアップデート支援
コストセンターからプロフィットセンターへ
増収増益 売り上げ 6.6 億円 粗利益 55% 経常利益 5200 万円(8%)
- 2) 人的資本と現場DX強化 現場のショールーム化 見せる人財と現場DX
- 3) 拠点センターの物的強化 ドミナント強化 積極投資

日本の誇りを取り戻す

皆さん、いつもお客さんのため仲間のためにご尽力いただきまして、心より感謝申し上げます。皆さんと41期目を迎えることは偶然ではなく必然だと考えます。出逢いに感謝し、これからも皆さんと共に成長できることに心より感謝いたします。

さて、国内経済はまだまだ厳しい状況下にあります。しかも、世界から見た現在の日本は為替レートから見ても「安い日本」に成り下がっています。諸外国から見た日本は、安全でサービスの質も高く、人々を喜ばせる力に秀でた国。その日本が「安い」と言われてしまうのです。価値における適正の喪失があると考えます。バブル崩壊以降の失われた30年、成長できない国となり、日本人としての誇りを忘れてしまったと言えます。

とはいえ、日本の技術やサービスは世界に誇るものであると私は信じます。今こそ、日本の誇りを取り戻すべきだと考えます。日本人のアップデートがあらゆる分野において必要な時代に来たとも言えます。



前期の振り返りと今期のテーマ

当社は売上ベースでコロナ前の水準まで戻してきました。41期にはさらに業績を伸ばして、売上、利益、共に昨年対比125%を目指します。現状に満足することなく、まだまだ成長における第一歩と捉えて、さらなる努力を続けていきましょう。あらたなお客様との出逢いに期待して、万全に受け入れられる体制をつくり出していきます。

お客様にとって「唯一無二」の存在に

今期は私たちの永遠のテーマである「唯一無二」、お客様にとってなくてはならない存在となることを、今期の方針とします。物流という枠にとらわれることなく、お客様にとって最良のパートナーとなる努力を全力で行っていきます。お客様が存在してくれることは決して当たり前ではありません。お客様は常に「有ることが難しい」から「有難い」存在であることを忘れてはいけません。お客様を誰よりも知り、悩みや思いに共感し、誰よりもスピーディーに解決。お客様との接点を多く作り上げ、信頼関係を

構築していきます。お客様のため、会社のため、業界のため、社会のためとなることを信じて、率先して考えて、行動して、汗を流すことに努力していきます。

お客様になくてはならない「唯一無二の存在」となり、最良のパートナーシップの「質」をもう一段階レベルアップしていきましょう。我々自身のアップデートこそが顧客満足をつくり出すことを信じ、チームBUKKEENとして全従業員が一丸となって、挑戦と革新に邁進してまいりましょう。

今期の計画

1 約1000坪の新センターを立ち上げ
2024年8月ごろに約1000坪の新センターを立ち上げます。すでに立ち上げまでに1年を切っています。先のことを常に意識して行動していきましょう。当社成長においては規模の拡大は欠かせません。まだ見ぬお客様との出逢いの場をつくり出すことに喜びと誇りを持って挑んでいきましょう。

4 既存顧客の失客をゼロに
既存顧客の失客をゼロにするためアプローチは常に欠かせません。その過程で価格改定を行うことが必要になるお客様も現れるでしょう。懸念されるのは他社への倉替え。そうならないような準備、徹底的な「お客様目線」が大切です。ただし、安易な安売りは決してお客様のためにはなりません。改善できることや事前の情報などを知り、お客様に寄り添うカタチを具体化しましょう。目標数字は失客顧客ゼロ。KPIは誤出荷率を0.1PPM(10万個に1個)、フロントはお客様との顧客接点として「ありがとう」を数値化し、年間1000件の「ありがとう」を集めて、情報共有していきます。

7 現場のショールーム化
常に見せる現場を意識し、「機能的な現場」をテーマに、ショールーム化を行います。現場での生産性の可視化を意識した現場をつくらしていきます。各現場にサインージモニターを設置して、現場の進捗を表示していきます。

10 社員面談の随時実施
各部門のリーダーがスケジュールを決めて実施していきます。社員同士、最低年間2回は面談を行います。お互いを知り、理解し合うことで、良質なコミュニケーションが生まれてきます。

2 営業活動のさらなる強化
新センター立ち上げに新規顧客獲得は必須です。そのためにも、問い合わせ件数を増加し、ホームページからの契約を増やしていきます。SEOも強化し、マッチングサイトや協会からの紹介案件も行っていきます。SNSを使った集客もさらに工夫を凝らして成果に結びつけていきます。目標の数字は顧客数となります。今期中に70社から100社へ増やしていきます。その目標を達成するために必要なKPI(重要業績評価指数)は、顧客商談数200社。進捗管理を週1回の営業ミーティングで行っていきます。

5 クレームマネジメントシステムを社内システム開発として実行
「クレームは宝」であるという考えの下、クレームマネジメントシステムを社内システム開発として実行していきます。KINTONEを活用して、社内の業務をシステム化していきます。スピーディーにクレームを改善に繋げて、分析、情報共有を行い、仕組み化していきます。

8 人財育成
ITリテラシーを高める勉強会を開催していきます。DX促進委員会を設置して現場にとって必要なDXとは何かを一丸となって考えて、行動に移していきます。3S活動をアップデートし、3S報告会もさらに具体化した取り組みを共有していきます。必ず、成果に対して定量的に数字で示していきます。

11 「キッズニアBUKKEN」
社内コミュニケーションの場として新たな試みがあります。その名も「キッズニアBUKKEN」。従業員さんのご家族を招待して、EC物流の裏側を体験できるイベントを開催します。スタッフのがんばりをご家族にご理解いただくこと、未来の子どもたちに楽しく仕事と社会の仕組みを理解していただくことが目的です。初の試みですから、スタッフ全員で知恵を出し合い、イベントを成功させてください。

3 スピーディーでコストのかからないローンチ
何度もミーティングを重ね、顧客獲得における大きな武器にすべく、部門を超えてのチームでの活動が重要で、社内のシステム理解も必須です。チーム全員で理解する努力をしていきましょう。

6 ペーパーレス化の推進
契約書、請求書、見積もり、などは電子化されつつありますが、社内資料などはまだまだ従来の紙で行われている場合があります。電子化するための知恵を絞っていきましょう。お客様のお買い上げ明細(納品書)は提案を重ねて、個人情報保護の観点から理解をいただき、ペーパーレス化に誘導していきます。

9 「一日一人一改善」
「自信と魅力ある現場づくり」をテーマにコミュニケーションを取り、新人、ベテラン問わず能力を平準化して誰でも質の高い作業ができる、現場の仕組み化を行っていきます。動画マニュアルを活用して「質の高い平準化」を目指し、現場全員で「一日一人一改善」を行っていきます。毎月の合同ミーティングも継続して実施していきます。社員さんはパートさんからの意見と管理姿勢を融合した答えから実行していきます。

12 2024年度新卒採用
新たな若い人財を確保して我が社の未来に繋げていきます。この新卒採用を起点とし、継続した新卒採用を行います。アップデートした入社式、新人研修も楽しみに。若い人たちの活躍こそが企業全体の質と変化をもたらしていきます。人財育成は自分育成であることを忘れずにいましょう。

13 盤石な財務体制
働く一人ひとりの成長が会社の成長に繋がり、より多くのお客様の喜びを創出。そのことが安定した雇用をつくりだします。賃金の上昇を行い、皆さんのがんばりと賃金の向上を繋げます。物心両面の幸福をつくり出すことを念頭に社長の責任として、企業として盤石な財務体制をつくらしていきます。

唯一無二

私たちの仕事はおお客様の「問い」に真摯に向き合い、一緒になって解決することです。ときにはうまくいかないこともあります。ときにはお客様にご迷惑をおかけすることもあるかもしれません。お客様の問いと真摯に向き合うということは、何があってもそこから逃げない姿勢を貫くということです。失敗から学び、粘り強く成果に結びつけるということです。当社で働く人が全員、その心を持って、仲間と一緒に、お客様と向き合っていれば、必ずや伝わります。「唯一無二」とは何があってもお客様と共にある姿勢を貫き通すことです。お客様と

共にその先のお客様の喜びをつくりだしましょう。さあ、全社一丸となってその姿勢を貫こう。私たちはお客様にとって唯一無二の存在なのだから。

感謝 合掌

2023 bukken Staff Award

第40期(2022年9月1日~2023年8月31日)対象

2023年 受賞者をご紹介



本社パート部門
努力賞

なかの かよ
中野 嘉代さん

推薦者コメント 放示 貴之さんより

中野さんは、勤続年数も長く、昔からお世話になっているお客様の作業知識は我々社員以上です。特に本年度の新入社員の現場研修期間は、社会人としての心得すらおぼつかない若者を、陽気にときには厳しく、そして根気よく作業指導していただき、我々は本当に助かりました。受賞おめでとうございます。次は勤続永年賞を狙いましょう。



和泉パート部門
努力賞

さの めぐみさん

推薦者コメント 中西 義弘さんより

昨年は、ピオスタイル様の常温商材をメインに担当していただき【任せて安心の佐野さん】と呼ばれていました。今年は、本社からあんしん壺番様が移管されてきましたが、ここでも正しく【あんしんさんを任せて安心の佐野さん】が実力を発揮し、和泉センターでのスタートアップに尽力していただきました。ありがとうございます。これからも【任せて安心の佐野さん】であり続けてください。おめでとうございます。



フロント部門
努力賞

ふじい あい
藤井 愛さん

推薦者コメント 太田 智香子さんより

藤井ちゃんは今年パート従業員から正社員へ転換されました。太田が休んだときの業務フォローをしている姿がとてもたくましく感じると聞きました。後輩への教育や指導にも積極的に取り組んでくれていて助かります。パートさんに対してきつい言い方をするときもありますが、社員の品格として、一緒に修正していきましょう。私を反面教師とし、「和泉センター事務所は藤井に任せろ!」となるようにこれからの成長を期待しています!おめでとう!!



感謝力賞

あらかい ますみ
荒木 真澄さん

推薦者コメント 岩本 尚子さんより

今期、フロント業務ではメンバーの入れ替わりや増員に伴う、教育・指導や多部署への応援などが多く行われました。荒木さんは「緑の下の力持ち」として、リーダーをサポートしメンバーからの意見吸い上げなどを率先して行ってくれました。新人の指導においても頭を悩ましながらも前向きに取り組んでくれました。「言ったことはやる!」有言実行。まだまだ成長を期待して感謝力賞を贈ります。おめでとうございます!



勤続永年賞
(10年)

しらやま さやか
白山 明香さん

推薦者コメント 中西 義弘さんより

常に高いモチベーションを維持し、お客様目線で改善の提案をしていただいています。ありがとうございます。和泉センターでは、最長老の勤続10年の節目を迎え、サブリーダーとして、現場の重鎮として、益々力を発揮してください。勤続10年、おめでとうございます。



物研 MVP

おかますみ
岡 満寿美さん

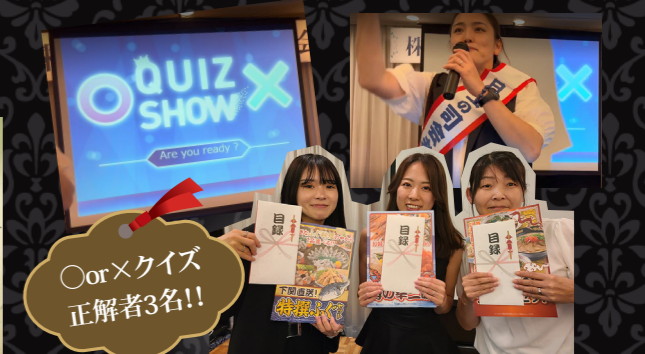
推薦者コメント 土肥 克次社長より

パートリーダーとして和泉立ち上げから頑張ってくれていました。今期、パート従業員から社員に転換されました。仲間ともコミュニケーションをととてもよく取れていると思います。現場のこともとてもよく分かっていて、責任感がとても強い岡さんに本当に感謝しています。しっかりチャンスを掴める岡さん!まだまだこれからの活躍を期待しています!おめでとう!!

懇親会も行いました♪



社長挨拶



〇or×クイズ
正解者3名!!



Happy Birthday!!

今月は天秤座生まれの皆さんをご紹介します!おめでとうございます!



天秤座生まれ

岸田 ほわかさん

山田 美紅さん

ルティレトウイさん

池側 悠磨さん

油谷 紅葉さん

原田 由希子さん

北橋 繁宣さん

西村 愛さん

中野 嘉代さん