

号のテーマ「貢献」につながる行動として、日々の業務で心がけていることを教えてください。

吉武氏：私は、電話対応が早口にならないように気をつけています。国内引越の受注やスケジュールの調整などのお客様対応は、基本的に電話でのやりとりです。相手にとって聞き取りやすく、ていねいに要望を聞き出して、引越に慣れていない方でも安心して手続きを進められるようにサポートしています。お客様が100人いれば100通りの対応がある。マニュアルばかりを頼りにせず、その都度しっかりと向き合うことを大切にしています。

伊澤氏：臨機応変な対応は現場でも求められます。梱包には、荷物ごとの注意事項はもちろん、移動距離や場所によっていくつもの方法がある。例えば、国内引越で福岡県内を移動する場合、壊れにくく、迅速にそしてお客様の開けやすさまでを意識した梱包が一般的です。

しかし、海外引越など、輸送の途中で他業者が関わる可能性がある荷物のときは「落下や振動など破損の危険があるかもしれない」という点までを見込んで作業します。我々がしっかりと梱包してあげれば、どこであろうとも無事にお客様の元へ荷物を届けられる。お客様はもちろん、窓口の吉武さんとのコミュニケーションも重要なチーム仕事ですね。

吉武氏：その意味では、同じ方向を向いてチームワークを醸成するもののひとつが、クレドなのかもしれません。会社のため、社会のため、同じ使命のために動くことを考えると、今以上のコミュニケーションが必要不可欠です。今年からクレド推進チームメンバーになる伊澤さんに、期待が高まります。

伊澤氏：各営業所が実際にどんな取り組みをしているのかを知る手段として、社内報は最も適したツールだと思います。福岡営業所の代表になった以上は、クレド活動をさらに加速させて、より主体的なチームをつくってまいります。今はさらなる飛躍のために海外引越の業務にも携わり、週に一度は英会話も勉強中です。

「社会の役に立つ」ために、どんなことが求められていると思いますか。

伊澤氏：自分事として捉えることです。例えば、「荷物が壊れた」と現場から報告を受けたとき、事情を聞いて上司に伝えた後はどうなっているのか。何も想像することなく報告だけが業務になってしまったり、壊れた本人は何も考えないまま、同じ失敗を繰り返します。スムーズに解決したのか、大きなトラブルにまで発展したのか内部的な事情も含めて、実際にどうなっているのかしっかりと聞いて自覚することで、仕事にもより責任感を持ち、ものに対しての姿勢も変化するはずです。

僕らが失敗したとき、堀川所長は頭ごなしに怒るのではなく、どうして失敗したのか、繰り返し返さないためにはどうしたいのかと話を聞いてくれます。これも自分事捉えるということのひとつだと思います。

堀川氏：「先ず、考えよう」。まさしくクレドです。簡単そうに見えて、我々は答えをすぐ求めようとしてしまいます。お客様の荷物を壊したとき謝れば済むのか。決してそうではない。原因は何なのか、そもそも大切に扱っていたのかと根本を考えることで改善策を見つめ直し、個人的な能力を引き上げます。富永社長が新年の挨拶で「革新」とおっしゃっていたように、今まで通りを続けているうちは何にも変わっていません。私たちの引越事業は、考え、日々進化していくことがクオリティの担保となり、ひいては社会の役に立つことにつながっていくと思っています。

吉武氏：私は「先ず、考えよう」を目に止まりやすいパソコンに貼っています。お客様対応をしながらあらゆる可能性を視野に入れて考えることで、「二番三番」の提案を目指していきたいですね。

堀川氏：営業所としては、まずお客様を満足させるためには何ができるかを考える。しっかりと案を練って、どうにか案がないか。幅広い視野を持って思考することが我々に課せられている使命です。小さな積み重ねを伝えていることで、10年後にどれだけ素晴らしいチームになっているのか、今から楽しみです。

# 貢献

Useful

# 南

福岡倉庫株式会社  
VOL. 7 2021 MAR  
社内報 社会の役に立っている？

クレドを達成するための5つの行動指針。  
号のキーワード「貢献」は、「社会の役に立つ」という脈々と受け継がれた福岡倉庫の想いです。  
日々、第一線で引越サービスを提供している堀川俊也氏(梱包輸送部、福岡営業所所長)、伊澤俊二氏(梱包輸送部、福岡営業所)、吉武真樹氏(梱包輸送部、福岡営業所)の3名に、「貢献とクレド活動の効用について語り合ってもらった。」  
(取材日：2021年2月15日)

100人いれば  
100通りの対応がある

梱包輸送部、福岡営業所 吉武真樹

知ること、考えることで  
変わる仕事観

梱包輸送部、福岡営業所 伊澤俊二

考える力を持ち、  
日々進化していく

梱包輸送部、福岡営業所所長 堀川俊也

**Shunya Horikawa**  
1993年3月入社。梱包輸送部 福岡営業所に所属。2020年同営業所、所長兼課長代理に就任し、営業所全体の管理業務を担当する。

**Shunji Izawa**  
2019年3月に入社し、梱包輸送部 福岡営業所に所属。引越業務の作業員として現場に立ちながら、チャッカー(現場責任者)を担う。2021年からクレド推進メンバー所属。

**Maki Yoshitake**  
2014年11月に中途で入社し、梱包輸送部 福岡営業所に所属。国内引越の窓口として引越の受注からスケジュールの調整、見積りなど事務業務全般を担当する。



先ず、考えよう  
Initiative Action

福岡倉庫引越センター  
092-738-2577

