

---

『物流 Weekly』連載原稿

『日本ロジファクトリーの物流ケース・スタディー』

“社長！それは違います！” 第52回

---

<タイトル>

「あいさつができれば改善はできる」

<本文>

「現場はショールームである」これは私が常々、口に出していることである。

具体的には、

整理整頓ができていること 電話対応がしっかりしていること、そして あいさつができることの3つがショールームの最低条件である。

ただこれらのことをそのまま伝えても現場では徹底されないし、それ以前に理解できない。伝える管理職の咀嚼（そしゃく）が必要である。 の整理整頓これは「整理」とは要らないものを捨てること。「整頓」とはよく使う物を次に使いやすいように整えておくことである。 の電話対応であるが電話を取れば社名と自分の名前を告げる。これはこの電話は私が責任を持って対応しますという示しである。最近物流会社の中でもこのような対応ができる会社がようやく増えてきた。しかし重要なのは「不在時の対応」である。先方が求める担当者が不在の場合、その担当者に「 の 様から ような用件がありました」ということを本人に伝え、基本的には30分以内に先方へコールバックできるシクミが必要である。電車の中や、商談中などコールバックができる状況ではないにしろ、先ず、伝えるシクミが大切である。これには携帯電話のメールが有効なツールである。それと勘違いが多いのは「ではまたかけ直します」「電話があったことをお伝えください」などという内容の連絡を受付者がその言葉を鵜呑みしてしまい担当者へ伝えないことが往々にしてあるが先方は“用事があるから連絡したのであって、できれば早く話をしたい”という先方の心理を理解できないスタッフが多い。

最後に のあいさつである。これは基本の中の基本と言えるが当たり前の事ができない現場や会社が残念ながら少なくない。「礼に始まり礼に終る」というが私が見てきた現場で「ここは良い現場である」と感じる現場スタッフは必ずあいさつがしっかりとできているのである。一事が万事というが簡単に思える当たり前の基本をしっかりと徹底できる現場はどんなことでもできると感じる今日この頃である。