

顧客様満足度 地域 No.1

通信 第3号

「浜松は『地方創生』のリーダーになれる!」

こんにちは。エイコー運輸株式会社代表取締役の鳥海です。今月もニュースレターを手にとりいただき、ありがとうございます。今月から、浜松から国政へ進出した参議院議員片山さつき先生のコラムを掲載します。どこかの新聞のコラムを引っ張ってきたものではありません。このニュースレターを読んでもださっているあなたのために、オリジナルのもので用意いただきました。というわけで、私のメッセージは少し隅に寄ります(笑)

▼チラシの反応はどうやって出た?

前号では、ダイレクトレスポンスマーケティング(DRM)のお話をさせていただきました。企業間取引が中心の会社にはなかなか浸透しないやり方ですが、やってみれば必ず効果はありますよ、というお話です。では今回は、実際に弊社がDRMをやってみた結果をご紹介します。

商売相手が消費者の場合、チラシを配布すればすぐに結果につながります。出来の良いチラシなら売上アップになりますし、そうでないものは反応がないので「改善しなきゃ」という結論が出せます。が、企業間取引の場合は、チラシを配っても同じような早さで反応が出ることは、ほとんどないと言っていいでしょう。

なぜかという、業績の良し悪しは別として、中小企業は今の取引先とのやり取りで仕事が一通りまわるようにでき上がっているからです。だから、万が一取引先に不満があったとしても、チラシ一枚見かけただけで「じゃあすぐこっちに乗り換えよう!」とは、なかなかならないのです。それに、

こちらは相手の担当者のお名前もわからずを送りますから、ちゃんと担当の部署に届くかどうかも定かではありません。送ったチラシの多くは「ふうん。でもうちには関係ないね」で捨てられてしまっていることでしょう。

でも、だからと言って意味がないわけではありません。最近、弊社はチラシを406社の企業に宛てて郵送しました。もちろんすぐには反応はありませんでしたが、こんな印象的なことがありました。夜十時頃、緊急の配送手配依頼があったのです。チラシを見て電話している、いくつでもいいからやってくれ、と。

チラシで提案した通り、初回50%引きでお受けした後、どのような経緯で弊社に連絡することになったのか伺いました。そして「チラシを、何かあったときのお守り代わりに持っていた」とのことでした。そしてその「何か」があったのです。その会社様は今後も弊社との付き合いが続いていくことになりそうです。

▼ちょっとしたタイミングが今後の縁に

考えてみれば、2年間継続して、弊社の全売上の10~15%を占める取引のある会社様も、3年前のチラシを1年間取っただけからご連絡くださいました。やはりお守りになっていたようです。

もう新規は入る余地がない、なんて思わずに、根気よくチラシを送ることをお勧めします。多少のタイムラグはあっても、将来のお得意さんとお会いできることになるとおもいますよ。

徳川家康が16~17年もの間、浜松にいたということをご存知ですか?

家康といえば公遣訓が有名ですね「人の一生は重荷を負うて遠き道を行くが如し急ぐべからず不自由を常と思えば不足なし」というものです。

人の一生は、重い荷物を背負って遠い道を歩いて行くようなもの。急いではいけない。自由にならないことが当たり前のことだと思えば、全てが満足できる。家康は、苦境の時でも耐え、さらにそれを跳ね返す力があり、まさにこの遺訓の通りに生き切った人だと思います。

私は、浜松の人には家康と同じように、根性と、苦境を跳ね返す力があると常々感じています。数年前、リーマンショックで日本の経済、地方の経済ともに大きな打撃を受けました。多くの企業が倒産したり、経営規模を縮小したりした中で、浜松の中小企業は強く生き残る底力を見せてくれたように思います。

また浜松の人の気質として、自分たちが良いと思ったものは、どんどん取り入れようという柔軟性があると感じます。さらに、製造業を始め、企業の基礎がしっかりしているから、新しいものを取り入れられるだけの環境も整っている、具体的なものに転換していくことができる。柔軟性・積極性を持ち合わせていても、実行力がないと意味をなしませんから、この部分は浜松の企業の本心に強いところだと思います。

「根性」と「柔軟性」。これを、これからもなくさないでください。そして、大いに自信を持ってください。

浜松の人々の関心が高いこととして、防災の問題が挙げられます。私の西区

志都呂の事務所からそれほど遠くないところにも、15メートル×7キロの立派な防潮堤が作られています。海が近く、また地震が発生しやすい地域であるため、防災設備の整備は急務ではあります。が、浜松市や静岡県にはそれほど予算がないことも現実です。この巨大な防潮堤は、民間企業からの寄付があったからこそできた工事です。

でも当然、その防潮堤だけで充分ではありません。今後工事予算をとって設備を整えていかなくてはなりません。特に静岡県西部は、南海トラフ地震の変動の影響を大きく受けますから、地震・津波への対応というのは急務です。高台移転や建物の高層化が今後の課題となります。

私は南海トラフに関する一連の国土強靱化法の基を作った人間の一人として、可能な限りのバックアップをさせていただくつもりです。今年中、というのには難しくなってきましたが、来年度には実現させようと思っていることがあります。それは、津波が来ると予想される地域に、新しく何らかの防災・減災施設をした建設企業に対する「防災減税」です。新しいものを作るといふのはいつでも、どんなことでも摩擦が起こるものですが、忍耐力と柔軟性のある浜松の企業ならできることだと信じています。



十一月のエイコー運輸の活動

(Ⅰ) 月例全体会議の実施(15日土曜日)

左記3点の議題につき検討・協議・説明を行ないました。

- (1) 事故の未然防止取組
- (2) 日常点検の推進
- (3) 今期下半期個人目標

其々の概要は次の通りです。

(1) 事故の未然防止策取組

① KYT(危険予知トレーニング)シート2例について、潜んでいる危険とそれに対する予防策・回避策についてディスカッションをしました。自分にもあり得る事例であり、万が一の際に活かせる様にしよう…と全員で確認しました。

② 各乗務員が個人のノウハウとして把握している、配送先などでの危険作業・危険箇所・危険品を集約化して、会社としてのノウハウとし、新人教育などに活用していくことを決めました。

(2) 日常点検の推進

点検・整備の更なる徹底並びに充実を通じ、輸送品質向上を図る為に、「点検項目」「点検内容」を再確認すると共に、最新のマニュアルを配布しました。

(3) 今期下半期個人目標

会社としての同期間の目標と連動させて、乗務員の目標が設定されました。重点目標は、対お客様に関する項目で、この項目での達成度を重視する方針が説明されました。全社一丸となつて「顧客満足度地域NO1」を目指していくぞ…という乗務員へのメッセージでもあります。

(Ⅱ) デジタルデータの提供

主要配送先などでの荷積・荷降・待機の時間や実走距離など、デジタルから入手可能なデータのお客様への提供を開始致しました。未だデジタル操作に誤操作があり、精度的には更なる改善を要する点は多いですが、お客様におかれての物流改善取組にご活用頂ければ…との思いです。



KYT ディスカッションの様子

日常点検基準	
点検項目	点検内容
1. 点検項目	点検内容
2. 点検項目	点検内容
3. 点検項目	点検内容
4. 点検項目	点検内容
5. 点検項目	点検内容
6. 点検項目	点検内容
7. 点検項目	点検内容
8. 点検項目	点検内容
9. 点検項目	点検内容
10. 点検項目	点検内容

日常点検項目／内容

項目	単位	数値	単位	数値
1. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
2. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
3. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
4. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
5. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
6. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
7. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
8. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
9. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容
10. 点検項目	点検内容	点検内容	点検内容	点検内容

デジタルデータ

横山匠の「ちょっとだけ…ゴルフのお話」

いつもコラムをご覧くださいありがとうございます。先月号でお話した、ご自身のスイング軌道はお解りになりましたか？9種類の球筋を知っていた方・調べた方は、理想の軌道(ゆるやかなインサイドターン)でストロークに近いボールを打ち続けるのがどれだけ難しいか、少しご理解頂けたかと思えます。私はゴルフを始めてすぐプロに習い、ボールが曲がる原理等を早い段階で知る事ができ、考え方(ゴルフ脳の基本が構築できました。それでも、曲がらないに越したことはない「できるハズだ！」と人間は理想を追う者です。私もそうでした。しかし、9種類の球筋を知り練習に望めば「あれ、曲げた方が楽だ」「ボールを操ってる気がして面白い」と思えてくるハズです。それは妥協ではありません。

それが最善策で正解なんです。9月号でも少しお話ししましたが、僕はなぜ早くに上達できたのか。ゴルフを始めて5ヶ月で83、一年半で70、3年半経った時には66(ハーフのベスト30)そして約5年でプロ転向しました。その他の人と違う決定的なポイントは次号でお話いたします。お楽しみに！



《社訓》

「行動はこれに照らしてから」

「、お客様の喜ぶことを全力でやる」

「、全社員、互いに協力し合う」

エイコー運輸株式会社

平成二十四年十月吉日

発行元情報

鳥海祐二 代表取締役

0120-8150156 (エイコール)

info@eico-gr.jp

https://www.facebook.com/eicogroup

エイコー運輸株式会社

〒434-0004 静岡県浜松市浜北区宮口4831-83

TEL: 053(582)2001 FAX: 053(582)3588

http://www.eico-gr.jp/

