



### 「第3回全国セールスドライバー接客対応コンテスト」開催 ～ 優勝は 厚木主管支店 本厚木駅西口センター 清水 亮SD ～

ヤマトホールディングス株式会社傘下のヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区・代表取締役社長 長尾 裕 以下 ヤマト運輸）は、1月10日（水）、接客対応の品質向上に向けた取り組みとして、「第3回全国セールスドライバー接客対応コンテスト（以下 接客対応コンテスト）」を開催しましたので、お知らせいたします。

#### 記

#### 1. 開催の目的

日々集配業務を行っている「セールスドライバー（SD）」は約6万人在籍しています。一人ひとりのモチベーション・サービスマインド・対応スキルの向上を図ることを目的に、SDが日頃の業務を全国規模で披露する機会を創出する大会として平成28年より「接客対応コンテスト」を開催しています。

第3回のスローガンは「一番身近で、一番愛されるSDになろう」とし、ライフスタイルが変化する中、多様化するお客さまのニーズにいかに対応することができるかを競いました。

#### 2. 開催内容

- (1) 開催日 : 平成30年1月10日（水）
- (2) 開催地 : 羽田クロノゲート（東京都大田区羽田旭町11-1）
- (3) 出場者 : 15名

全国10支社代表 SD14名（東京・関東・中部・関西は各2名、その他の6支社各1名）  
沖縄ヤマト運輸代表 SD 1名

- (4) 競技内容：筆記試験と実技審査

##### ①筆記試験

社内の接客対応ルール、「名刺交換」や「敬語・言葉遣い」等のビジネスマナーについて出題しました。

##### ②実技審査

8分間の競技時間内に、2名のお客さまにお荷物を配達します。お客さまの設定を「一人暮らしの女性・お仕事で不在がち」とし、接客時の基本的な対応スキル（表情・動作・話し方・言葉遣いなど）や商品知識、お客さまがより身近に感じるようなコミュニケーションについて審査しました。



コンテストのようす (左)東東京主管支店 小高 凌SD (右)岡山主管支店 藤本 伸司SD

### 3. 大会結果

優勝 厚木主管支店 本厚木駅西口センター 清水 亮 SD  
準優勝 兵庫主管支店 神戸塩屋センター 大村 知之 SD

#### 【優勝者の清水SDのコメント】

普段の接客対応では、「お客さま目線」を一番大切にしています。たとえば、お子さまがいるご家庭であれば静かになるべく早くお届けを終えなければならないですし、ご高齢のお客さまであれば、目線を上げてゆっくり丁寧な接客を心がけています。今後は、今日学んだことを水平展開する立場に立ち、まずは宅急便センターから、そして厚木主管支店全体の接客対応品質が向上するように日々努力していきたいと思います。



左から、優勝 清水SD、長尾社長、準優勝 大村SD



お客さまに荷物をお届けする清水SD

### 4. 社長コメント要旨

ヤマト運輸の宅急便は、お届け先のお客さまを起点としてサービス設計をしており、サービス・品質の決め手となるのが配達時の対応です。配達の際の非常に短い時間の中でいかに良い印象をお客さまに持っていただくか、そしてお客さまの状況やご要望にいかにか気付けるかが大切になってきます。今後もお客さまの立場に立ったより良い接客を日頃から意識して、若手からベテランまでさまざまな方にコンテストに臨んでもらいたいと思います。

