

# 沖縄ヤマト運輸株式会社 (沖縄県糸満市)

## 選ばれる企業であり続けるために 接遇能力向上に取り組む

沖縄ヤマト運輸株式会社は、沖縄県内における運送事業を行うため、1985年に設立。以来39年にわたり、本土や海外と、離島を含む沖縄をつなぐ貨物輸送を支えてきた。配送エリアは県内全域(離島含む)で、従業員は、約1500人。県外からの転籍者もいるが、主力は沖縄県内出身者だ。  
同社のポリシーは「すべてはお客さまのために」。サービスマインド向上とお客さま満足度向上を目的とする、サービス接遇検定を活用した独自の取り組みについて伺った。

### サービス接遇検定で

### 接遇マナーを底上げする

沖縄ヤマト運輸株式会社(沖縄ヤマト)では、12年ほど前から、雇用の改善とサービスの質向上のために独自の取り組みを行ってきた。最初に取り組んだのは、契約社員などの非正規雇用者が大半であったセールスドライバー(SD)を正社員として採用すること。代表取締役社長の赤嶺真一氏の「正社員として、ヤマトの名前を背負い、仕事に誇りを持てるようになる」とは、サービスの質向上の大きなステップになる」という考えからだ。SDの正社員登用を開始して以来、やりがいを持って働く従業員が増

え、SDの数も営業所も倍近くに増えたという。

2021年度には事務スタッフに新たな職位を認定する「ゲストアテンダント制度」も開始した。ゲストアテンダント(GA)は、営業所などで直接お客さまと接する事務スタッフに対して、質の高い顧客サービスを実現するために独自に設置した職位だ。認定の条件はサービス接遇検定2級の合格と運行管理者資格の取得、さらに社内試験と役員面接に合格すること。GAになると契約社員は正社員として採用され、接客のプログラムとしてお客さまの応対を行うことになる。

GA認定の要件にサービス接遇試験を取り入れたのはなぜか。人事戦略課マネージャーの

宮城涼香さんは、こう説明する。

「現場のスタッフが一番重要視すべきことは、やはりお客さま満足度向上への対応です。以前、全店舗で覆面調査をしてもらったところ、基本的な応対の仕方など人によってのバラつきが課題として挙がってきました。サービス接遇検定では、サービスマインドや接遇の仕方、言葉遣いなど基本的な内容が網羅されています。基本的に立ち返って学ぶのに適していると考え、2級合格はGAの必須条件にしました。取り組みを始めてみると、検定を受験したスタッフからの感想として『検定を学んでから、現場でお客さまに接する中で気付きが生まれ、対応が変わった』『お客さまの反応が変わった』という声が多数見受



沖縄ヤマト店舗の受付。送り状などのシステムのフルデジタル化を推進しており、GAがお客さまに案内を行う

けられ手応えを感じました。それならば、お客さまとの接点が一番多いSDの皆さんにも受験してもらおうということになりました」。

SDは、GA制度が始まって1年半がたったころに、3年間で全員が受験する計画でサービス接遇検定2級に順次取り組みることになった。

## どうすればお客さまに満足を提供できるか

糸満営業所糸満北グループのグループ長を務めるSDの中村伸也さんは、2022年にサービス接遇検定2級を受験した。

「2019年に入社したのですが、以前からSDそれぞれの接客スキルに差があることを感



(左から) GAの坂田麻緒さん、糸満営業所糸満北グループのグループ長を務めるSDの中村伸也さん。「学んだことを日々の応対に生かしています」(坂田さん)、「グループ長としては、検定に合格した他のSDがお客さまからお褒めの言葉を頂けるようになったのもうれしいです」(中村さん)

じていました。検定を通して、自分の接客スキルが正しいかどうか見直すことができると思っただけで、知らないことは結構ありましたね。実技領域の案内文作成の問題など、やったことがない分野もありましたが、『どのような相手に誰が何を伝えたいのかをはっきりさせる』といったポイントはとても大事なところで、とても学びになりました。例えばご不在連絡票への記載の際に、考えて書くようになりましたね。ギフトの多い季節ならクールや生ものなど日持ちしないものが多くなるため、どのような品物が届いていると書いておくなど、きちんとお客さまに伝えることは大事な仕事だと感じました」(中村さん)。

坂田麻緒さんは新卒で入社後サービス接遇検定2級などに合格し、GAに認定された。

「この仕事では、お客さまの立場になって考えることが大事だと思っています。私は仕事上、お客さまと接することがとても多いので、検定の勉強は自分の言葉遣いや立ち居振る舞いと向き合うよい機会になりました。学んでよかったのはやはり敬語の使い方です。尊敬語と謙譲語の使い分けなど、曖昧だったところが明確になりました。また、クッション言葉は、これを使うことで印象が大きく変わることを学びました。仕事だけでなく日常生活でも、自分が客側の立場でお店に電話するときなどにクッション言葉を使うように心がけています」(坂田さん)。  
店頭では、お客さまそれぞれのニーズにあっ

た対応ができるように気を配っていると坂田さんは続ける。

「ヤマトでは送り状作成のデジタル化を進めており、お客さまが簡単に送り状を出力できるクロネコメンバーズカードをご案内するのですが、急いでいる方や年配の方で操作が難しい場合は、作成のお手伝いをすることもあります。そのときに『ヤマトさんは丁寧でいいね。梱包も上手だし、また来るね』と言っていただけることがあって、声かけやご案内の仕方に学んだことが役立っていると思います」。

勉強は基本的に各自で行うが、本社としてもサポートをしている。試験対策講座を開催した他、人事戦略課主任の池田日向子さんが、モバイル端末で勉強できる仕組みを作った。SDや各店舗の事務スタッフは、これを使って空き時間に勉強できる。

SDについては午前に座学とロールプレイングを取り入れた接遇研修、午後は自社の商品やサービスについて学び、実際の営業の場面を想定したロールプレイングを行う「対応力強化研修」も設けた。「ちょっと大変でしたが、新鮮な気持ちで勉強できました」と中村さん。お客さま応対を想定したロールプレイングでは、お荷物の渡し方、お辞儀のときの視線の位置など、知識を実践につなげることができたという。

坂田さんは営業所の店頭で、学んだことを日々の接客に生かしながら身に付けた。

宮城涼香マネージャー。管理部門の社員も社内推進のためサービス接遇試験2級を受験した。社内全体で取り組もうという雰囲気が高まっていると話す



## ヤマトの社員としての誇りが よりよいサービスを生む

稲嶺幸子さんは2021年の制度開始後すぐにGAになった。GAの一期生であり、今は沖縄主管支店営業推進マネージャーを務める。

「私は社歴としては長い方なので、お客さまにどのように接したら喜んでいただけるか、感覚では分かっていたのですが、その裏付けになる知識や一般的に他のサービス業ではどのようなことが求められるかを検定で学び再確認することができ、と



2021年にGAになった稲嶺幸子さん。現在は沖縄主管支店営業推進課マネージャーを務める

でも役に立ったと感じています。一から学び直す感覚でした。勉強の機会を自分で見つけるのも難しいので、会社として取り組みを推進してくれていることはよいきっかけだったと思います」。

稲嶺さんは、現在は月一回34営業所からGA約50人が集まる営業ミーティングを行っている。「GAは各店舗での顧客接点における責任者であり、送り状のデジタル化推進責任者でもあります。ミーティングでは、お客さま満足度を高めるためにそれらをどう進めていくか、お客さまにどのように案内するかといったことの成功事例を吸い上げて共有したり、課題や悩みについてディスカッションしたり。営業の観点からは、ヤマトのリピーターを増やすためにも、お客さまに寄り添った接客を行うことが第一です。お客さまのさまざまなニーズに対応して満足していただくためには、洞察力を働かせなければなりません。そういった接客ができるようにこの営業ミーティングを活用しています」。

GAには男性もいるが、圧倒的に女性が多い職種だ。「女性の正社員を増やしたい」という赤嶺社長の方針もあって推進されてきたGA制度、1期生として稲嶺さんは「当時はGAになったことで責任も増えましたが、その気持ちに込めなければという思いが強かったです。同じ立場だったからこそ悩みも分かっているつもりですし、やりがい

持って働けるGAをたくさん増やしていきたいと思っています」と話す。

GAは現在約70人。資格を得て、正社員として登用されることには大きな意味があると宮城さんは言う。

「雇用形態が変われば給料も上がります。会社としても社員の皆さんに還元したいという思いでこの制度を立ち上げていますから、ここは重要なことだと思っています。多くの方が、積極的にGAを目指しているのがありがたいです」(宮城さん)。

安心して仕事ができるようになれば、仕事に対する意欲は高まり、仕事に誇りが生まれる。赤嶺社長が期待したとおりになっている。

次の目標は「GAのキャリアアップ」だと宮城さん。具体的には、サービス接遇検定1級への挑戦だ。GAに限らず、SDの中村さんも「1級まで挑戦してみたい」と意欲を示す。

ヤマトのファンを増やしたい。GAやSDの一人一人が「ヤマトさん」ではなくそれぞれの名前を呼んで親しんでもらえるようにしていきたい。そういった触れ合いが仕事のやりがい、そしてサービスマインドと接遇の質向上につながる信じて、同社の取り組みは続く。



SDの接遇研修の様子。職種・階層別にさまざまな研修を行っており、その中で折に触れて接遇の研修も行う