

「雑談・独り言」Ⅲ 最近の話題から

2月3日は「節分」でした。冬から春へ。昔から我が家の年中行事の一つに、一寸した「節分の儀式」があります。この日の夕食は決まっています。「恵方巻き」と「いわし」を食し、食後に童心に帰って「除災・招福」を願うての豆まきです。「恵方巻き」は、今年も近くの寿司屋さんの店頭に並んでいる一本500円也の「恵方巻き」を2本買って夫婦で、その年の最も良いとされる方向に向かって(今年も南南東)願い事をしながら無言で一本丸ごとかぶりつきます。今は全国のスーパー、コンビニで販売され、大きく宣伝するので風習は全国に広まった感じですが、さて、「豆まき」で思い出があります。私がまだ独身の頃、気の置けない友人と行きつけのスナックでの出来事です。二人ともかなり酩酊したころ、スナックのママが「今日は節分だから豆まきをしましょう」と福豆を。酔った勢いで「鬼は外」「福は内」と豆をまき、そのうちに調子に乗って「ババアは外」「ババアは外」とスナックのママに豆をぶつけ、「ババアとは失礼な」と怒らせてしまい二人は一時出入り禁止になった。楽しい青春の思い出がありました。

私は「かすみ草」が大好きです。霞みをかけたように無数の白い小花を咲かせている。艶(あで)やかな、花を目立たせるためにアクセントとして切り花や花束に良く使われます。野村勝也元監督が言った言葉で、「長嶋(元巨人)はひまわりで自分がかすみ草だ」で有名になりましたが、野村さんも結構目立っていると



霞みをかけたように

アクティチャレンジ新聞

発行元：アクティチャレンジ
編集：中村悟志 青木伸郎
小田望月 青柳晴久

お問合せ E-mail
info@acty-challenge.com

ISO 9001 認証取得事業所



が。夏でも涼しい姿はそよ風を運び、初夏から晩秋にかけて「満天の星」を思わせる無数の花々を咲かせます。花言葉を調べてみると「清い心」「切なる喜び」「無邪気」「親切」とありました。かすみ草のような人が身近にいるとほっとした気分になります。

最後に真面目な話を。昨年から進む円高是正により安倍バブル、アベノミクスとか呼ばれています。為替の話をするに、「円高と円安がよくわからない」と混乱してしまう人が多いようですが、100円の物が90円になると「安く」なると普通考えますが、為替では「高い」とあべこべになります。それは為替の世界が「ドル」を基準としているからです。ややつこしいですね。小学生の頃1ドルは360円、総理大臣は佐藤栄作と決まっていた。1971年に円の高固定から変動相場制を実施し1ドル360円の時代は終わりました。経済成長にともない通貨の価値も上がり、為替の影響は企業ごとに異なります。自社製品を海外で売る輸出企業にとつて「円高」だと手取り高が減り、「円安」だと手取り高が増えます。逆に輸入企業は「円高」だと仕入れ値を安く抑えられ有利です。株式や債券の資産運用を考えている人は頭に入れておきたい為替の知識です。



代表取締役社長
中村雄三



ACTY WEB SITE <http://www.acty-challenge.com/>

物流の明日へ。
Tomorrow of distribution

株式会社アクティチャレンジ

- 本社 〒321-0152 栃木県宇都宮市西川田6丁目6番21号 TEL028-680-6411 (24時間年中無休)
- 配送センター 〒321-0112 栃木県宇都宮市原板町650番3 TEL028-668-0501
- 整備工場 〒321-0112 栃木県宇都宮市原板町700番4 TEL028-656-4342

事業内容 商品・回収品の輸送・配送運搬、ルート便、貸切便、チャーター便、トラックレンタカー他
サポートエリア 関東(栃木県、茨城県、群馬県、埼玉県、神奈川県、東京都、千葉県)または関東近県をはじめ、日本全国へ展開中

CS スタッフ養成塾 Vol.35

CSスタッフ養成研修(一般社員)最終日

顧客に求められる姿とは？をテーマに、各グループ4項目の事前期待を出し合いました。内容としては①共通的な事前期待②個別的な事前期待③状況的な事前期待④潜在的な事前期待。CSの身だしなみ等は勿論の事、車輛がキレイである事や、個別のお客様に好まれる姿とはどんな姿なのか等を出し合い、共有しました。また今回で研修は一旦終了となったので、スタッフ全員が最後に一言ずつ感想を述べました。

研修を振り返ると、様々なことを学べたと思う。それはCS向上が、今後のビジネスチャンスへの武器になると学べたからだ。しかしCS・顧客ニーズのヒアリング・アクティの強み・状況に応じた判断力・先天的な行動等、重要な要素が多数あり全てを理解し行動に移すのは難しかった。では、自分にできる事とは何かを考えた際、CS力に磨きをかけその上で顧客対応評価向上に努めようと考えた。結果として評価が上がったかどうかは分からないが、以前よりも担当者と密に連絡を取り合えるようになり、内部事情等詳しく教えていただく機会があった。



た。ビジネスチャンスを見逃すことなく今後の業務に活かしていきたいと思っ

た。
営業企画部 佐々木 弥古武

平成23・24年とCS研修を受講して、自分はサービスマン・営業職などと経験しましたが、この研修内で考えてみれば当たり前の様なことでもいざとなるとお客様の前では一切出来ていなかったことをあらためて学びなおすことが出来ました。この2年間、この研修で学んだことを忘れずにその都度思い返しては業務に活用できるようにしていきたいと思えます。

貸切事業部 今村 崇



私は、会話力が主に良くなったと実感しています。自分で考えて主張する。当たり前のことですが、相手に気持ちを伝えさらに理解してもらおうことは大変難しいことです。これからは相手の立場にたつて考え、自分の主張もしておこなっていくようにしたいです。

集配事業部 菅間優治

2年間、CS研修に出席させていただいて身についたことではお客様とスムーズに会話が出来ようになったことです。営業するのもそうですが会話を得意としない自分にとってはかなりいい進歩になったと思っています。

このような機会があればまた参加させていただき勉強したいと思います。

集配事業部 井田駿史

整備工場にゆーす

ワイパーが

動かなくなったら

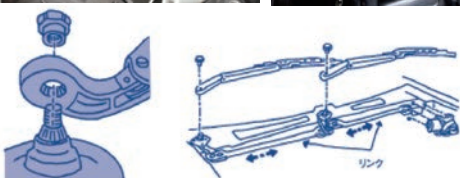
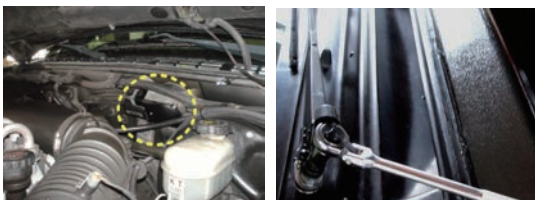
両方動かない場合はヒューズを確認しましょう。

片方だけ動かないのはリンクの外れやワイパーアームの付け根の緩みが考えられます。

緩んでいる時はナットの増し締めで直る場合もあります。(雪の重みで緩む時があるので、ワイパーは上げておくといいです。) ナットの部分がカバー覆われているタイプがほとんどですのでよく確認して下さい。

どうしても動かない緊急処置として市販のガラス撥水処理をしておくとも便利です。

車輛整備部統括部長 松橋寿夫



CSマネジメント養成研修(幹部社員)

『目標と戦略からKPI(評価指標)を決定』後編

KFS・KGI・KPIを再度全員で確認しながら、前回作成したKPIを更に詰め、項目としての再確認と数値目標及び詳細を出し合い戦略設定シートにまとめました。営業部門・物流部門・整備部門とも最後の大切な研修となりました。

ワンランク上を目指して、マネジメント研修に参加させていただきました。会社や地域に貢献できる管理職になるべく、三年間を通じてさまざまな課題に取り組みたい身でしたが、それがどのように身についたか、実践できるのかを今後の自分に期待したいと考えております。

営業企画部部長 木戸竜一



車両整備部統括部長 松橋寿夫

今回の講習を受講し整備工場の最終的な成果指標(KGI)を達成するため、細分化した重要成功要因(KFS)が間違いなく遂行しているかどうか途中確認しながら(KPI)三カ年計画目標が達成できるように活用したいと思います。

業務経理部 加藤恒夫



マネジメント研修も3年目が終了し、研修内容も難しくなり必死についていくのがやっとでした。KPI管理表などをしっかりと作り整備工場の目標達成に向け活用したいと思えます。

車両整備部部長 飯野勝広

現状分析から戦略立案と言う事で毎月いろいろな分析をして来ました。SWOT分析(強み、弱み・脅威、機会)・クロス分析(重要成功要因)をし、KPI(重要な行動目標)の立案し、最終目標KGI(ゴール目標)まで作成しました。各部門がこの目標に向けて置かれて状況を正確に認識し、強みや機会を生かした戦略を立案しなければならぬと思えます。

貸切事業部部長 福井威士

管理職としてCSマネジメントで色々なことを学びました。学んだことを忘れずに日々の業務で実践できるようにしたいと思います。

貸切事業部課長 堀川貴文

3年間の研修を通じてとても多くのことを学ばせていただきました。今後は学んだことを一つでも多く業務の中で実践できるように頑張っていきたいです。

集配事業部部長 金子 浩

研修で学ばせてもらったことを現場で分析し活用していきたいと思っております。まだまだ勉強不足ですが一般社員と管理職の違いを見せられたらなと思っております。

集配事業部課長 角野 司



栃木いすゞ自動車株式会社様主催 エコドライブ講習会開催!!

今回は、栃木いすゞ自動車株式会社様の協力の下、入社1年未満スタッフを中心にエコドライブ講習会を開催しました。運送業を取り巻くCO2削減の注目度はあがってきています。安全運転はもちろんのこと、どうすれば少しでも削減出来るかなどを栃木いすゞ自動車株式会社青柳専務様に講師をしていただきました。

みなさんはいつてもエンジン回転数を気にして運転されていますか。私は今回エコドライブの6つのポイントを学習しました。①早め早めのシフトアップ②高速段の多用③一定速度の励行④エンジンブレーキの有効活用⑤必要最小限のアイドリング⑥スピードは控え目というものです。それから発進時にエンジン回転数を下げる、そして燃料消費量を削減するというものです。最後にエンジンブレーキはいつでも燃料無噴射です。

貸切事業部 高橋克典

今回、エコドライブ講習を受けてみて感じたのはドライバーが少しの心構えと少々のテクニックで燃費は大きく変わるものだと思います。これからも今回学んだことを活かしてエコドライブに努めていきたいと思えます。

貸切事業部 半田裕樹



集配事業部 小泉和彦

企業紹介

テーラーハシモト様

〒321-0964
 栃木県宇都宮市駅前通り3-8-15
 TEL:028-634-4224
 FAX:028-636-2155
<http://www.t-hashimoto.com/>

1983年に橋本洋服店として創業された、テーラーハシモト様はお客様とともに相談しながら「品質と着心地」を追求し、熟練した職人の確かな技術でお客様が本当に欲しい服を創られています。

テーラーハシモト様のフルオーダーではお客様とのカウンセリングから始まり、スタッフとともにデザインを決定します。ここで自分のこだわりを伝えます。ボタンや袖口、ステッチなどにこだわる人も多いのではないのでしょうか。次に生地選びをします。様々なブランドの生地と種類が揃っているので生地を選ぶのも悩んでしまいます。その後採寸をします。ここがフルオーダーのポイントで、20か所以上の細かい採寸をし、お客様の体型を把握して確かな品質を着心地を実現します。いよ

いよ製作に入りますが、途中の仮縫い状態でも試着をしていただき調整を行います。そして世界に一着の自分だけのスーツが完成となります。既製品との違いは、何よりも着心地。細かな採寸と経験と技術から実現します。既製品では味わえない満足感があります。

テーラーハシモト様ではスーツのフルオーダーの他にもシャツのオーダーやイージーオーダー・洋服のリフォームもされており、サイズが合わなくなったものや少しデザインを変更したいなど、気軽に相談できます。

また、企業様向けの制服や採寸等も出張してくださるので、気になったかたはお問い合わせください。満足のいく一着を作ってもらえます。



▲代表取締役社長 橋本和典様



☆スタッフ紹介☆

毎月スタッフの時事ニュースを盛り沢山掲載。



貸切事業部
池田 達也
 6月12日生 (いけだ たつや)

趣味・特技

小中高と8年間サッカーをやっていました。今はもうやっていますがサッカー観戦なども好きです。入社してもうすぐ半年、慣れてきた部分もありますがまだまだこれからののでさらに頑張っていきますのでよろしくお願いたします。

ほっと一息

私を含め子育て中の友人が多いので、のんびり過ごせる自宅でのホームパーティーをひらいて楽しんでいます。家に人を招くので家の中もきれいに保つようになりますし、おもてなし料理の腕も上がるので一石二鳥です。ママたちは料理を作りながらおしゃべり。子供たちはお気に入りのおもちゃやゲームで遊んだり、映画を観たり。ハロウィンやクリスマス時期には部屋を装飾するのも力が入り子供たちも大喜びでした。特におもてなし料理ではなくても、お好み焼き、たこ焼き、餃子も大人気で食べると美味しさ倍増です。チョコレートファウンテンは色々試してみたのですが、意外なものがチョコにびったりで大人も子供も満足でした。是非試してみてください！事前に料理のテーマを決めて料理の分担をするといいと思います。最後の後片付けも忘れずに☆
 業務経理部 小田望月

