



カスタマーサービス課 池田 祐実さん

最近インターネット上でのサポートが充実していますが、直接お客様と会話できる電話には多くのお問い合わせがあります。電話はお客様の声の調子によって、感情や思いを感じ取ることができます。実際にお荷物をお届けするドライバーには、**お客様の気持ちを添えてご要望を伝える**ことを心がけています。また、物流という視点では、京都で創業した佐川急便らしいおもてなしが提供できないかと考えています。例えば、大きい荷物を抱えた観光客を見かけますが、到着した駅で荷物を預かり、宿泊するホテルまで届けることで、多くの人が“手ぶら”で観光できます。東京駅で実施しているこの取り組みを京都でも実現できれば、京都の魅力をより気軽に味わえるでしょう。まさに優しい、ひとに優しい取り組みを続けていきたいと考えています。



ここを込めて 我が社のおもてなし

佐川急便株式会社

代表者／荒木 秀夫
住 所／京都市南区上鳥羽角田町68
TEL / 075-691-6500
URL / <http://www.sagawa-exp.co.jp/>

大切なあの人に品物を贈る…。そこには贈り主の感謝の気持ちが込められているはずです。佐川急便は京都で創業して以来、荷物を早く確実に運ぶことはもちろん、お客様の真心と一緒に添えて届けるという、「飛脚の精神」を大切にしてきました。祇園地区にオープンしたサービスセンターでは、お馴染みの縞シャツではなく、藍染めの前掛けに身を包んだスタッフが、はんなりとした京言葉でお迎えます。宅配の仕事に留まらず、独自のマップを用意して観光客の道案内をするなど、京都の魅力を発信する拠点ともなっています。

おもてなしの心は、お客様への電話対応にも表れています。「お客様がどのような思いで電話されているのか、会話を通して気持ちを共有するように心がけています」と池田さん。配達予定の問い合わせの電話でも、受話器の向こうではお孫さんへのプレゼントが届くのを楽しみに待っているおじいちゃんやおばあちゃんがいるかもしれません。相手の顔が見えないだけに、「言葉に表情を託して伝えたい」と笑みをこぼします。こうした日頃の取り組みが認められ、池田さんは日本電信電話ユーザ協会が主催する電話応対コンクール全国大会に、2年連続で京都府代表として選出され、優秀賞を続けて受賞しました。

真心を言葉に添えて。玄関のチャイムの音が鳴ったら、きつと素敵な贈物が届いた合図です。