

2011年4月号

Heart Full News

<http://www.heartstaff.co.jp> ブログもチェックしてねっ♪

株式会社ハートスタッフ

本社

小牧市小牧4丁目626

TEL0568-77-5022

FAX0568-77-5012

岡崎Eoffice

岡崎市若宮町2丁目16

TEL0564-66-0513

FAX0564-66-0523

豊橋営業所

豊橋市羽田町30-1

TEL0532-39-5688

FAX0532-39-5689

HSイズム69

H23.3.20

初心に戻る

～ 美を形にする happycompany ～

◆3月4日(金) 午前中に「納品の間違いが多いのでお取引を止めます」という苦言のお電話を頂きました。早急にお会いしてお話をお聞きしたかったのですが、ご都合が合わず、お会いできたのが3月8日(火) 夕方でした。

詳しくお話を聞くと、支店間の納品間違い・商品の単純な間違い・伝票との間違い・お急ぎの注文で宅急便扱いの送り状の貼り間違えで必要な商品が着かなかったこと等が続き、安心できないとのことでした。今までにもあつてずっと我慢されてきた想いを感じました。信頼がないと講習やキャンペーン等も頼めないとのことで、基本的な『正しく納品する』ことの重大さを改めてかみしめました。

会社を創業して17年、初めてサロン様にご注文を頂いて以来ずっと長くその仕組みを省みることなく今日まで運営してきました。この1本のお電話が、私にとっては目からうろこで、基本の大切さをかみしめました。今までの失敗に関しては手遅れではありますが、改めて納品間違えをゼロにする決心をしました。

早急に様々なところから知恵と経験をいただき、中でもまずはアジユバン製品が多いので郷に従い弊社の担当者である名古屋営業所の山井さんを通じて、アジユバン製品流通で信頼度 No. 1 の福岡営業所のアイデアを学ばせていただきました。また、何千社とある美容ディーラーの中で納品間違いがほぼゼロといわれている流通システム・仕組みを構築されているA社の社長にコンタクトを取り次ぎ、そのシステムと現場を見せていただきました。2社の優秀な共通点は、

- ①営業担当者が必ず受注活動を行い受注カードを記入 → 営業担当者本人が受注カードからPCに入力・発信する
- ②その伝票をもとに、内勤者がピッキングを行い商品と伝票を合わせる
- ③第3者が商品と伝票を再度チェックして営業に渡す
- ④営業担当者が出発前に受注カードと商品と伝票を再度確認をし、確実に納品する

このように、必ず3人が責任を持って行うことにより思い込み・思い違いをお互いに正し、ミスをゼロにすることがわかりました。

私たちハートスタッフ。の仕組みも上記に学び、3月16日から導入し、社員全員で実行しています。

この機会に、今まで皆様にご迷惑をおかけしていたこととお詫び申し上げます。この「3人が責任をもってチェックし、お互いのミスを正し合う仕組み」を徹底して、皆様にお届けする大切な商品の納品間違いを限りなくゼロにすることを約束申し上げます。お気づきの点・お困り事等、もし何かございましたら責任者である私木納までご一報くださいませ。携帯番号：090-5102-8741 お気軽にお電話くださいませ。

そして、今後ともよろしくお願ひ申し上げます。

感謝 ハートスタッフ。 木納 基雄