

引越とサービス雑談会

能勢「自分たちが大事にしている引越やサービスって何だろう? お客様への対応の仕方、梱包の仕方、現場作業での注意事項など、ここは絶対外せないポイントって?」

北村「昔の事です。が、学生時代に自分が引越しを経験した時の体験だ、時間通りに来ないとか、途中で値段が上がったとか、あまり良いイメージがなかった。だからこそ、自分自身が引越しをする立場だったら自分はどうされたいか?そこが私にとってはお客様へのサービスの原点ですね。時間厳守、適切な梱包など当たり前前の事と、お客様それぞれの個性を大事に見極めながらご要望にお応えする事を軸に考えています。また、お問い合わせなどに対して早く対応することも大切なポイントですね。」

奥村「確かに、早く嫌がるお客様はいませんかよね。北村さん今日は話りますね。(笑)」
能勢「私が学生時代の頃は、引越しのアルバイトは男達の王道。経験者は結構多いと思います。でもあくまで外から見る引越会社。今は中から見る引越会社という立場の違いから、簡単そうでも奥深い仕事だと痛感しています。」

王「ちょうど1年前に上海市内の引越しをしたお客様から連絡があり、まだ覚えていてくれたことや、当時に比べたとしても価格が上がってしまったにも関わらず、弊社へ再度ご利用頂けるようになり、ヒーターのお客様はとても嬉しいですね。自分達のサービスは間違っていないかと感動します。」
奥村「おめでとう!トランジットアジアのイベントですね。」
能勢「トランジットアジアのクレドでもあるキーワード。感動を与える!それは、最後の最後にお客様から頂く言葉でわかることがあります。」

トランジットな女達



王 幸
市場開発経理

奥村 庸子
営業主任



能勢 淳
営業経理

北村 良平
副総経理

トランジットな男達

北村「トランジットアジアのお客様には日本人の方、中国人の方、時には欧米の方など様々です。それぞれの国や文化の違いから、引越しサービスに求められることも違う事を感じます。でも私達トランジットアジアが培ってきた日本のサービスが多く、国籍の方に受け入れてもらえ、時にそのサービスに感動してもらえることもあります。そんな時のお客様からの言葉は本当に嬉しいですね。」
能勢「当たり前と思ってる梱包したり私達にとってはいつも使う梱包資材でも、時にお客様よりお褒めの言葉を頂くこともありますね。」
王「ハンガーボックス(※2)とか、クローボックス(※3)とかですね。中国ではあまりないですね。」
奥村「日本人のお客様の現場に日本人が何う点は、外せないポイントですね。やはり、お客様も私達も、言葉では表現できない現場での雰囲気やピンポイントなサービスが提供できると思います。海外だからこそ、徹底したいところです。」

能勢「今日はみなさん、雑談のようにそれぞれが感じている引越とサービスについて、お話しして頂き、ありがとうございます。これからも、それぞれが大事にしているサービスを継続して行きましよう!」

王「この雑談会、面白かったです。(笑)」

*1 トランジットアジアの中国各都市での市内引越・中国国内・海外引越で使用する、衣類をハンガーに架けた状態を保ち梱包できるダンボール。

*2 トランジットアジアの各都市市内引越で使用する冷蔵庫・冷凍庫の中の品物を保冷で運ぶダンボール。

*3 トランジットアジアのスタッフが首から提げているカード裏面に記載されているトランジットアジア(信条クレド) ↓ 詳しくは本紙3ページ