

ナカシマから、お客様への情報誌



連載：ナカシマの面々 本社物流課編

資材流通では物流がサービスの要！  
私達、物流チームは、チームワークが最高です！

情報ページ

ホームページが新しくなりました！・いやさか市のご報告

「できない」「無理だ」は、  
ナカシマ物流チームにとって**禁句**。  
お客様のもとへ、きょうもトラックを走らせます！



第4回「いやさか市IN姫路」を開催しました。

平成19年10月27日、28日に恒例の展示即売会「第4回いやさか市IN姫路」を本社社屋にて開催しました。  
「いやさか市」では、住宅設備や衛生陶器、管工機材・空調設備の最新製品、メーカーによる技術講習会など、「豊かな生活とワクワクする未来を提供する」をコンセプトにより、快適な暮らしへの提案をしています。  
当日は2日間で約80名のご来場者があり、お楽しみコーナーや豪華景品が当たる福引大会、トイレトッパーのプレゼント、駅そば・フランクフルトなどもあり、来ていただいた家族連れにも楽しんでいただきました！



ホームページをリニューアルしました！是非ご覧下さい！



姫路本社とお取引をいただいているお客様へのお知らせ

この度姫路本社において、ソフトバンクのサービスを使用することとなりました。ソフトバンク携帯電話をお使いのお客様から姫路本社事務所へのご連絡の場合、左記にお電話をいただきますと、午後9時〜翌朝午前1時以外の時間帯は通話料が無料となります。  
☎080-3769-7002または☎080-3769-7272  
ソフトバンク携帯電話をご使用のお客様は是非ともご使用ください。詳しくは各営業担当者まで。  
※通話無料になる時間帯午前1時〜午後9時  
※無料通話可能なプラン  
ホワイトプラン・ゴールドプランのみ  
オレンジプラン・ブループランについては適用なし



皆様の商売をバックアップ！

- 名刺**  
名刺は第一印象を決める大切なツールです。最初の「つかみ」は大丈夫ですか？
- ロゴマーク作成**  
ロゴマークは御社のイメージを集約したもの。第一印象にも大きく影響します。
- 営業ツール作成**  
会社案内・社内報・ビジネスログ・ニュースレター・挨拶ハガキ作成。宛名入力・出力代行。
- マーケティング支援**  
認知・感心・興味・欲望・記憶・比較・行動・継続といった顧客心理段階を考え、主に一般消費者をお客様とされる事業者様の販売促進を支援します。



白鷺印刷株式会社 〒672-8048 兵庫県姫路市飾磨区三宅3-27  
**TEL:079-243-1155**  
<http://www.hakuro-printing.co.jp>  
Fax:079-243-1156 E-mail:info@hakuro-printing.co.jp

EBARA

ホームポンプ **SPRING SALE**

- HPA型 浅井戸用給水ポンプ
- HPN型 浅井戸用給水ポンプ
- HPF型 浅井戸用インバータ
- HPJS型 浅井戸用ジェット
- HPJD型 深井戸用ジェット
- その他 ホームポンプシリーズ

恒例の景品付セール実施

対象機種 家庭用給水ポンプ各種

※お問い合わせは担当営業マンまで

荏原テクノサーブ株式会社 <http://www.et.ebara.com>

# お客様が作業を中断して待たれている時がある。そんな時こそ「出来る限りの対応をしなくては！」とひしこひしこ考える。



物流課 山本 和明 (左)

入社5年目の山本和明さんは以前営業を経験している。管材が届かなくて、現場がストップするのを何回も経験した。お客さんに怒鳴られたことより、現場がストップしたのが申し訳なかった。その時の経験が物流センターに勤務する僕の原点。「年々、お客様の要望は厳しくなるけれど、それに答えるのが私たちの使命です。もっともっとセンターの機能を底上げしたい。」そう熱く語る山本さんが印象的だった。

出来る限りの対応をしたいといつも考えています。  
**平井** あとは誤出荷のないように。ミスが発生すると、なぜ間違えたのかを全員で徹底的に話し合います。整理整頓が不十分なら、間違えやすい品物の置き場を変えてみるとか。常に改善しています。

忙しい時間帯はありますか？

**和明** 午前11時から午後1時ごろまでは入荷と出荷が一緒にありますから、ごった返してますね。

**山本** でも物流はチームワークが最高ですから！

**和明** 荷降ろし、積み込みは協力しあって。たとえば鉄管とか、一人では持てない重いものも多いんですが、誰かが声をかけたら「パッ」と動いて、作業はスムーズです。

**平井** 現場が午前中の作業に区切りをつけて、足りないものが出てくると昼休みの間に連絡してこられますから、その対応もあります。

お昼休みは交代で15分とれたらいいほうで。午後の便が出てから、一息つくという感じですかね。

できるだけお客様の要望に応えたいのですが、具体的には？



**平井** 定期便は出発時間が決まっています。締め切り時間も決まってるんですが、できるだけ追加を受けられるようギリギリまで待ちます。あと、「ナカシマは大きい現場しか配達しない」と思われているかもしれないんですけど、そんなことはなくて。トラックは毎日いろんなルートを通りますから、品物1個からでもお届けできます。

**和明** 定期便のルートに沿って段取りを組むんですが、「朝一番で！」という注文が重なるので厳しいですね。優先したい気持ちはあるんですが…。難しいところですよ。

**平井** 現場を見ると分かりますから、「なんとかならないか」と思うんですけど…。

**和明** でも、無理を聞きすぎると今度は他のお客様に迷惑がかかりますし…。

**山本** 苦しいですよ。

**和明** 荷物の量にもよります。「品物をあと2個」とかなら大丈夫なんですが、大量の注文だと、ピッキングして積み込むまでに時間がかかりますから仕方なく定期便は出ます。でも、別便を走らせません。「できない」「待たない」「お断り」は絶対に言いたくないんです。



## もっとももっとも要望に応えられる、層の厚い物流を目指したいと思います。

「物流担当ならではの、うれしい瞬間は？」

**山本** お届けして「苦勞さん」「ありがとう」と言ってもらえるのがなによりうれしいです。

**平井** 「助かったわー」とか「がんばってくれとうな」とか。品物を降ろすときに手伝ってくださいたりすると、申し訳ないんですけど、むしろくちやうれしいですね。

**和明** 信用されてるなあ、頼りにされてるなあ、と感じるときも。

**平井** トラックで走っているとき、ここに届けたな、ここにも行ったな、と思いつくんです。私たちは品物を運ぶだけですけど、完成したきれいな建物を目の当たりにすると、やっぱりうれしいです。



物流課 平井 伸幸

**山本** 僕も休みの日にふらっとドライブしていると、無意識のうちに自分が通った現場に行ってしまうんですよ。  
**和明** 建設中は薄暗くて雑然としてるんですけど、マンションだともう人が住んでいて、出入りしたりするのが見えますからね。誇らしくて、ちょっと感動します。大変だった現場ほど、印象に残ってるんです。新しい現場のたびに大変やなあと思うんですけど、前の現場も大変やったなあ、でもやり遂げたと思うと、「大丈夫、頑張れる」と思ってます。



物流課 和田 典生

「ところで、休日はどう過ごしていますか？」

**和明** 私は家族サービス。子どもたちと公園へ行って自転車に乗る練習をしたり、買い物につきあったり。平凡ですけど。

**山本** 趣味はダイビングです。連休がとれると海に入ります。無心になれるですね。今は「ナビゲーション」のラン

クまで上がりました。

**和明** ほお。

**平井** 私は24時間、仕事です！

**山本** (爆笑)

**平井** スノーボードと阪神タイガースと祭り。この3つで私の一年はまわってます(笑)。お酒も好きで、飲むんですけど飲まれます(爆笑)。山本さんは飲むと「ぬいぐるみ」状態ですよ。

**山本** それ言わんといってくださいよー(笑)。あんまり強くないんです。そう、居酒屋に行ったら、トイレの配管とかをついで見ちゃうんですよ(苦笑)。

**和明** 山本さんは、材料を見たらどんなふうに組まれるか分かるんですよ。

**平井** すごいですよ！

**山本** 現場でなんとなく見ていると、そうか、これはここでこうやって使うんか、というのが分かってくるんです。だから注文を受けるときに「足りない？」と思えば「これもいりますか」と聞いてしまう。「あ、それもこれも忘れとった。ありがとう」と。お互いにとって、時間と手間が省けますね。

今後の抱負は？

**山本** 「ナカシマやったら何でも揃って大丈夫」と言ってもらえるようになりますね。

**和明** もっともっと要望に応えられる、

### 連載 ナカシマの面々 本社 物流課編

姫路にある物流センターには約600社の取引先から、40,000点以上のアイテムが集まります。それらは的確に区分され、一時的に保管されほどなく出荷されています。1日に300近い現場に向かって商品が動いています。常にモノが流れ込み、また流れていく。管材流通動向や動静が正確に把握できるといふ点でここは兵庫県随一と言える、そう私たち物流チームは自負しています。



### 編集後記

物流センター長の平井伸幸は、「営業には、どんな難しい要求でもとにかく相談してくれと言っています。営業が困るということは、最終的にお客さんが困るということですから。」センターには常時15台のトラックが稼働しており、それぞれのトラックは配送エリアが決められ、毎日決まったルートを走っていくが、お客さんから配送時間の指定があれば、それを優先しなくてはならない。たとえば5ヶ所ともに到着時間が指定されている場合もある。そんな中でも動いている現場の為に必死でやりくりをしている。「管材流通では物流がサービスの要です。しかし、人間の労力に頼っている現在では、サービスに限界があります。次のステップは、お客様、メーカーと協力体制を敷きかき効率化出来るかです。そこがシステム化出来れば、それぞれが劇的にコストダウンを図れます。今後は自社のノウハウと倉庫業を活かし、他分野での物流支援、3PLも視野に入れて地道な努力を積み重ねて実現していきたいと思います。」そう平井は未来の物流センターについて語った。



連載：ナカシマの面々 次回は総務部をレポートします！