

SAMURAI SPIRIT

サムライインタビュー

企業訪問編

ヤマト(中国)運輸有限公司

ヤマト(中国)運輸有限公司
井上裕一氏上海市徐匯区淮海中路1010号
嘉華中心30階3006室<http://sh.cn.ta-q-bin.com/>

今回は日本式サービスを中国市場に導入し、中国市場開拓に挑戦しているヤマト(中国)運輸有限公司を取り上げます。その立ち上げに尽力し、教育トレーナーとして活躍される井上裕一さんにインタビューをさせていただきました。

● 中国に赴任されたきっかけは何ですか？

日本全国のヤマト運輸の社員を対象として「中国でゼロからのプロジェクトを立ち上げる。参加しないか」との募集がありました。私は、海外経験はまったくなかったのですが、ヤマトで10年間働く中で、是非挑戦したいと思い応募したのがきっかけです。

● 動機は何だったのですか？

ヤマトの仕事をもっと好きになりたい。もっと誇りを持てるようになりたいというのがその動機です。日本のヤマトで働いていた時は、ヤマトの教えを耳で聞いて、心で聴いてという感じだったのですが、より肌で感じるという部分が足りないと感じていました。全くヤマトが存在していない異国で勝負することで、ヤマトの教えが世界でも通用するのかを試してみたい、ヤマトの教えの素晴らしさをより肌で感じたいと思ったのが大きな動機です。

● 日本式の社員教育を中国でする上で苦労されることは何ですか？

「中国人の教育は大変ですか」などよく聞かれることがありますが、基本的には中国人も日本人も根本は変わらないと思います。自分が受けた良いサービスは誰でも忘れないですし、自分がされたいサービスを、お客様にすれば喜ばれるということは、国を超えても理解できることです。あとはやり方の問題です。具体的にどのようなやり方をすれば良いサービスとなるのか、その事を伝えています。また中にはヤマトと同じ思想をもともと持っている人もいます。そんな人とは言葉がわからなくても通じるものがあります。そんな彼らの中からは今、管理者として頑張っている人も出てきています。

● 教育で大切にしていることは何ですか？

ヤマトの理念をしっかりと伝える事です。社訓、企業姿勢、社員行動指針の内容、その意味をしっかりと理解してもらうことです。その中心はお客様第一主義です。我々はおお客様の笑顔のために仕事をしています。私は常に、「上司を見るのではなくお客様を見ろ」と伝えています。ここに来ている中国人にやる気のない人はいません。私の役割は彼らの期待を壊さないようにすることです。ヤマトのいいところは実力のある人が頑張れる職場であるということです。頑張ればどんどん出世できます。SD(セールスドライバー)からスタートし、すでに支店長になった人間もいます。すべては自分自身の努力次第なのです。私はヤマトの先輩からいままで教わってきた事を中国で伝えています。ヤマトスピリッツをしっかりと伝授していきたいと思います。

井上さんご自身がヤマトに入社して印象に残っている事は何ですか？



教育トレーニングの様子

やはり先輩に厳しく指導してもらった事です。よき先輩に会えた事が一番大きいと思います。実はヤマトに入社するまでは私は仕事を10近く変えていました。何をしても続かない人間だったのです。そんな自分を厳しく育ててくれた先輩には感謝しています。よき先輩方は、言葉は足りなくても、常に熱い気持ちで接してくれました。当時先輩の仕事ぶりを見、常にお客様の事をよく考えて仕事をしている姿勢、その姿に強い感銘を受けました。

また自分を一番支えてくれたのはお客様でした。最初の頃は失敗などして、お客様に厳しく怒られることもありましたが、しかしそんな厳しいお客様が、頑張れよといって夜弁当を持ってきてくれたこともありました。そんな時は心から人は温かい、ありがたい存在だと思いました。感謝と感動で涙を流しながら荷物を配った事もあります。お客様に怒られながら励まされてきました。いつもどこかで誰かに支えられてきました。そんな体験が今の自分を支えています。

中国でヤマトのサービスは浸透してきていますか？

今は荷物が急増しどんどん増員しないと追いつかない状況です。そういう意味では順調に拡大しています。しかし一番最初は苦労しました。皆のやる気は非常に高いが荷物がまったくないという状態でした。日本と違いゼロからお客様を開拓していかなくてはなりません。サービスは良いが価格は他社より高い、我々の価値をお客様にどう伝えるかがカギでした。そんな中で有効だったのがお客様へSD(セールスドライバー)が実際に配達することでした。荷物は下に決しておかない、必ず両手で持つなどさまざまな行動をお客様の前で実演するのです。これが一番我々の価値を伝えるのにインパクトがありました。

我々はこれだけの事をしてこの価格です。そこには単価が高いと感じさせない自信もありました。

お客様の反応はどうですか？

コールセンターにはお客様から感謝の言葉をたくさんいただけるようになりました。中にはお客様の人気者になっているSD(セールスドライバー)も出てきています。お客様からの感謝の言葉は我々の大きなやりがいとなっています。

今後の展開は？

我々のサービスを理解して下さるお客様が徐々に増えてきています。安さが売りの快递(kuaidi)とは違った面での付加価値をお客様に理解していただけるように努力していきます。今後は中国各地に拠点を展開していく予定です。私は現在の上海拠点を中国人に任せられる体制を一刻も早く作り上げ、さらに中国各地の新拠点立ち上げに注力していきたいと考えています。