

運送サービス企画～企画・設計：顧客満足度の向上

職務遂行のための基準

（顧客満足度に関わる情報・データの収集）

- 顧客満足度の向上を図ることが企業競争力の強化を図るとともに営業取引を拡大していくことにあ
ることを理解している。
- 顧客や担当部門の関係者との交流から、事業に求められているニーズやアドバイスの収集、整理を
行い業務に活かしている。
- 関連する荷主等との業務遂行上での交流を通じて入手した情報を適切に上司に報告している。

（顧客満足度の分析）

- 顧客の輸配送作業の取扱実績データをもとに、実績表等(顧客別、輸送量別など)を作成、分析してい
る。
- 顧客からのクレーム対応や問い合わせを踏まえ、自社サービスの優位点や劣っている点を把握、整
理している。
- 輸配送サービスに関わり顧客からの気になった情報は、上司や同僚に相談するなど知識や情報の共
有化・深耕化を行っている。

（顧客満足度の向上）

- 顧客からの輸配送サービスに対するクレーム対応や問い合わせを踏まえ、新たな輸配送サービスに
反映させている。
- 顧客の要請に基づく時間的サービス（輸送指定時間等）や輸送条件の提供を適切に行っている。
- 担当セクションと定期的に輸配送の作業改善検討会議に積極的に参加し、顧客満足度の向上に関わ
る情報を入手している。

（必要な知識）

1. 物流の専門知識 ・ 物流の概念 ・ ロジスティクス概念 ・ 物流の要素 ・ 物流システム ・ 倉庫作業
の概要 ・ 企業のニーズ ・ 物流サービスとコスト ・ サードパーティロジスティクス（3PL） ・
サプライチェーンマネジメント（SCM）
2. 物流管理の知識 ・ 作業生産性管理 ・ 物流品質管理
3. マーケティング知識 ・ 市場・業界知識 ・ 自社のポジショニング ・ マーケティング戦略 ・ 営業拡
大方策
4. 情報源 ・ 市場・顧客・業界 ・ メディアの知識 ・ 人的ネットワーク
5. クレーム処理の知識 ・ クレームの種類と頻度 ・ 対応策と手順
6. 情報セキュリティの概要 ・ 顧客情報の管理 ・ コンピューターウイルス対策