

宅配現場におじゃまします!

全国大会に向け配達時の対応スキルを競う 第1回 配達対応コンテスト九州大会

7月28日、コープ九州事業連合は「第1回配達対応コンテスト九州大会」を開催、「第2回全国生協配達対応コンテスト」(日本生協連主催、9月開催)に出場する代表者3人を選出した。選手17人※1が日頃の組合員対応の力量を披露し、競技を通じて、参加生協の交流と優れた対応の共有を深める機会とした。

コープ九州事業連合



優勝したのは、会話に応じたアイコンタクトを意識して競技に臨んだ、(株)コープサービスおおいた 三重営業所の後藤みなみさん(中央)。右が2位を獲得した同・二日川営業所の荒巻 裕さん。左は3位の生協くまもと 人吉球磨支所の山内健幹さん。

5分間で「宅配行動」など 4テーマ・10項目を審査

当日は、まずコープ九州事業連合 無店舗事業本部 運営支援部 部長の行武秀泰さんのあいさつがあり、審査員と選手の紹介を経てコンテストがスタート。株式会社日本コンサル



コープ九州事業連合
無店舗事業本部 運営支援部
部長 行武秀泰さん

サルトグループ百貨・専門店研究所コンサルタンの後藤三津子さんを審査委員長に、参加生協の部長など10人が審査員を担当、厳しくも温かい目で競技を見守った。

1人の持ち時間は5分間で、インターホンの音を合図に、訪問時のあいさつから商品の受け渡し、退室までのロールプレイングを行う。審査項目は、身だしなみや言葉遣いなどの「接遇基本」、丁寧な商品の扱いや商品紹介などの「宅配行動」、聴き方や会話のスピードなどの「コミュニケーション」、またこの人に配達してほしいと思っただけ「感動」の4テーマ、10項目から成る。



審査の様子。一番右が(株)日本コンサルタンの後藤三津子さん。

今回は、「二回目の配達時に留守だった新規加入の組合員に初めて会う」や「組合員には保育園に通う男の子とお腹に赤ちゃんがいる」などの条件設定があり、組合員役の職員を相手に商品のおすすめや受け答え、配慮のあるお渡しなどを進めていく。どの選手も的確に対応できている印象だ。

競技の終了後には、(株)日本コンサルタンの後藤さんに由る「接遇基本研修」が行われた。爽やかな笑顔やお辞儀などの基本のほか、「くのほう」「よろしかったでしょうか?」といった、いわゆるNGワードと併せて正しい言葉遣い

※1 エフコープ(福岡県)から1人、コープさが生協から3人、ララコープ(長崎県)から2人、生協くまもとから2人、コープおおいたグループから3人、生協コープかごしまから3人、コープおきなわから3人が出場。

第7回配達対応コンテスト九州大会



17人の選手が日頃の対応スキルを競い合った。

が解説され、参加者はそれに聞き入っていた。後藤さんからは「組合員と毎週お会いし、コミュニケーションを深められるのが生協の強みです。そのことを意識しながら、温かい接遇をしてください」と激励の言葉があった。

参加者同士の学び合いから組合員との信頼関係を向上

参加者の交流の時間に続いて、審査結果が発表された。

第1位に輝いたのは、株式会社コープサービスおおいた 配送事業部 三重営業所 担当の後藤みなみさん（取材当時の生協歴は1年半）。第2位は同配送事業部 二目川営業所 チーフの荒巻裕さん（同3年）が獲得した。そして、第3位には生協くまもと 無店舗事業本部 人吉球磨支所 地区リーダーの山内健幹さん（同7年）が選ばれた。コープおおいたグループの選手は、県内各事業所と本部で二段階の予選を通過してからの参加だった。

優勝した後藤さんは「普段から、組合員さんとの会話に応じたアイコンタクトを意識していました。他の選手のおすすめ方法などは特に参考になりました。自作のツールで商品を説明される方もいて、私も

もっと勉強したいと思いました」と話してくれた。

荒巻さんは「本部予選で指摘があった、ゆっくり話すことを心掛けた。組合員の方との会話のキャッチボールがうまい選手が多かったですね」と振り返った。

また、山内さんは支所では6人をまとめるリーダー。「コンテストの前に動作を録画して上司にもチェックしてもらい、言葉遣いや姿勢などに気を付けるようにしていました」と述べ、「今回の知見をチームで共有していきます」と笑顔を見せた。

第1回コンテストについて、コープ九州事業連合の行武部長は「今日参加された皆さんは基本がしっかりしていますし、上位3人の方は全国大会に自信を持って送り出せます。また、開催に至るまでコープ九州事業連合の会員生協と一緒に企画を練ったり、運営ノウハウを日本生協連に相談させてもらうなど、生協間の『横のつながり』を育むこともできました」と評価した。

各生協が連携した対応接遇の研さんを通じて、組合員とのより良い信頼関係や、生協間での新たなつながりの構築が期待できそうだ。

（文 荒川和巳）



お手製のツールで商品をおすすめする、生協くまもと 熊本北支所 地区リーダーの菊池厚介さん。

選手同士で振り返りを行い、参考になった行動や改善点を話し合った。



※2 コープおおいたのグループ会社。宅配事業や配食事業などの運送業務を受託している。