高業績者の秘訣

作成日： 2020/11/11

≪高業績者≫

氏　名	Tさん（男性）
会社名	西濃運輸
職　種	事務職

社歴	14　年
年齢	39　才

商品事故への取り組み

お客様の為に常に行動する

タイトル	商品事故への取り組み

高業績の詳細

発送商品事故について発生した際に原因・対策を考え行動。発荷主様への梱包改善・保険収受・面積など交渉し、商品事故削減に取り組んでいる。

≪インタビュー≫

本人

日頃から意識していること、心がけている行動は？

お客様対応について、待たせることなく対応（問い合わせ回答や報告）することで信頼関係を構築できると考えている。

その行動の背景にある考え方は？

お客さまとの信頼関係が出来上がると、こちらの創ファン・提案にも前向きに検討いただける。

必要な知識・スキルは？どのように習得している？

まず分からない事は何でも聞く。上司・部下でも関係なく、知識・経験のある方々と日頃からコミュニケーションをとり様々な知識を得る。

同僚

どのような存在？

指示された事をやるのではなく、自分で考えて行動できる能力がある。お客様対応も非常に丁寧であり、お客様を待たせない姿勢（電話対応・来客接客）は見本となる。

上司

他の社員にも真似をしてほしいことは？

お客様目線での対応を常に心がけており、お客様の求めているサービスの提案や的確な受け答えが日頃からできている。

お客様・周囲

高評価する、好感が持てる行動や姿勢は？

Tさんを指名して問い合わせをしていただく荷主さんも多く、お客様に寄り添う姿勢が信頼につながっているのではないかと考える。

作成者：　匿名希望

SHD人事部人材開発チーム