

## TOPICS

2016年10月25日

### CSの観点からトレーラーダンプを購入しました。

CS（顧客満足）の観点からトレーラーダンプを購入し 中継輸送の「スイッチ」を導入します。

顧客満足を向上させるためには、4つのいずれかが競争相手と比べ優位性がないと満足はされません。4つとは、本質的サービス・価格・補助的サービス・ブランドです。

そのうち、弊社の建材販売業務の本質サービスは、多忙時においても、製品の欠品ゼロということが、上げられます。

そこで弊社の建材部門間での中継輸送の強化をし、欠品を予防するためにトレーラーダンプを購入しました。

中継輸送の種類としては「ドッキング」「シェイクハンド」「乗り継ぎ」「スイッチ」「乗り換え」の5種類があります。

まずは、戦略物流としてスイッチを取り入れます。



#### ■スイッチ導入運行区間

- ・千葉県袖ヶ浦市神納
- ・千葉県袖ヶ浦市野田
- ・千葉県船橋市西浦
- ・東京都足立区入谷
- ・埼玉県さいたま市岩槻区笹久保
- ・埼玉県さいたま市見沼区卸町
- ・茨城県古河市上片田
- ・茨城県つくば市上郷
- ・茨城県坂東市弓田