

三井デザインテック株式会社

指定配送デポマニュアル

—全国共通—

1. 配送の基本姿勢・・・ドライバー・事務担当
2. 配送業務の成立・・・事務担当
3. 配送(納品)スケジュール・・・事務担当
4. 配送(納品)予定日の変更・・・事務担当
5. 商品の入庫・・・倉庫担当
6. 商品の出庫・・・倉庫担当・事務担当
7. 配 送・納 品・・・ドライバー
8. 完了報告と請求方法・・・事務担当
9. クレーム処理(納品後)・・・ドライバー・事務担当

三井デザインテック(株)
インテリアデザイン事業本部
商材マネジメント室

1. **配送の基本姿勢**

(1) 服装と身だしなみ 「出発前、必ず鏡で点検！！」

- ① ユニホーム…汚れ、破れ、匂いが無い様、清潔に保つ。予備を数着用意する。
- ② 靴下…数足用意。派手な柄は避ける。
- ③ 靴…ゴム底、短靴。かかとは踏まない。
- ④ 頭髪…清潔感の有る髪型を心掛ける(長髪や染色している場合必ず帽子を着用)。
- ⑤ 爪・ヒゲ…爪は伸ばさない。ヒゲは毎日剃る。
- ⑥ タオル…常に携帯し、予備は数枚用意する。

(2) 挨拶と呼称

「ありがとうございました！！」と、お辞儀をする場合、体の傾きは45度位が、ちょうど良い角度です。又、現場ではパートナーの呼び方には十分注意する(「お前」「オーイ」「バイト」等の呼び方はしない)。

(3) お客様への事前連絡を代理依頼された場合の対応の仕方(参考例)

—お客様への事前連絡(マンション物件の場合は引渡し後の物件のみ)—

《時間指定ありの場合》

例)「三井デザインテックと申しますが、明日の〇〇〇〇ご配送の件でお電話いたしました。お届けは△△時で承っておりますが宜しいでしょうか？」

《時間指定の無い場合》

例)「三井デザインテックと申しますが、〇〇〇〇ご配送の件でお電話いたしました。明日のお届けで承っておりますが宜しいでしょうか？」

「尚、お届け時間は△△時ごろを予定しております。交通状況により若干時間が前後する場合がございますが、ご了承ください。その場合は、ドライバーよりご連絡いたします。」

—お届け時の注意事項の確認—

例)「お届け時にトラックの駐車場所のご指定は御座いますか？」

「エレベーターの利用に際し、注意事項等は御座いますか？」

【最後に必ず…】

「配送の件で何かございましたら「〇〇〇-〇〇〇〇」へご連絡ください。」

(4) 配送の事前準備

備品…吊上げ用ロープ、あおり止め用ロープ、当布団必要枚数、養生シート一式、

セッティング一式、拭き掃除用品、フェルト(脚物家具貼付用)、

携帯品…免許証、携帯電話、ボールペン、不在連絡表、領収書(代引き含)、

つり銭、室内用白手袋、室外用手袋、ユニホーム・タオル・靴下の替え

建設中のマンションモデルや共用部の納品の際は、ヘルメット、上履き

2. **配送業務の成立**

受注(配送業務の受諾) **発注承認**

- ① 三井デザインテック(以下「MDT」)がお客様との契約(注文書)締結後、MDTのシステム(以下「AMICS」)に配送予定が入力される。「配送デポ業者」はその内容を「AMICS」で確認し、その配送業務の受諾を判断する。

確認内容)

1. 配送(納品)予定時期
 2. 商品リスト(内容)及びレイアウト図の有無、配送費及びオプションの有無
 3. その他(商品明細の備考欄に追記がないか確認)
- * 受諾が不可の場合、理由をMDT 営業担当者へ連絡する。
 - * 発注金額過不足の場合、その過不足分をMDT 営業担当者へ追加請求する。

- ② 配送デポはその情報に問題が無い場合、発注情報の承認入力を行う。

3. **配送(納品)スケジュール**(配送デポへの商品入荷及び、配送日の確定) **納品指示承認**

配送日の確定 (客先納品予定日の約5日前まで)

※5日より短い日程の場合はMDTより相談があります。

- ① 配送デポ入荷日、配送先へ納品日の確定をMDTが「AMICS」に入力。
- ② 確定納品(配送)日が「AMICS」に表示。時間指定の有無、立会い者の有無、三井ホーム物件はキーBOX ナンバー等の情報もその時点で確認する。
デポ納品予定日を納品指示書(帳票)にて確認

4. **配送(納品)予定の変更**(急遽、配送日時が変更になった場合) **納品日変更**

お客様の要請で配送日時に変更が生じた場合、「AMICS」に納品日が変更表示される。内容を確認した後、問題がある場合は直ちにその回答をMDTへ連絡(MDT 納品担当者へ)。

- * 受諾不可の場合、理由を明確に連絡する。その後、MDT 側で日程の再調整を行う。再度、納品日が変更表示され、内容を確認する。OKの場合、承認する。

5. **商品の入庫**(原則、商品は配送予定日の前々日～5日前に入庫されます)

1) 商品入庫時の作業及び検品

- ① 入庫準備「AMICS」より入庫予定日を確認し、納品指示書を出力する。
- ② 入庫商品の荷ラベルと入庫予定商品を照合・確認する。
- ③ 入庫個口数を確認する。(荷割れしていないか)
- ④ 梱包の状態を、確認する。

※外傷、又は異音(ガラスの割れ等)がある場合は、開梱前の写真等を撮った後、
すぐに開梱して中身を確認する。

※商品に傷等があった場合、すぐにMDT納品担当者へ電話で報告し、指示を受ける。

- ⑤ 商品の倉庫保管場所を配送デポ毎の台帳に記入し、管理する。
- ⑥ 未入庫、荷割れがあった場合、配送前々日までにMDT納品担当者へ報告する。

2) 未入庫商品、商品不具合があった場合

MDT納品担当者がその内容を確認後、家具メーカーへの対応指示を行なう。
再入庫日はデポへ電話及び、「AMICS」に入力、報告される。

6. **商品の出庫・事前連絡**

1) 準備(前日作業)

- ① 配送依頼の内容を基に商品をピックアップする。
- ② 入庫個口数と出庫個口数を再度確認する。
- ③ 梱包状態を確認後、トラックに積み込む。
- ④ お客様または納品立会者へ事前連絡を行う。連絡が付かない場合はMDT納品担当者へ連絡及び報告する。

時間フリー便での依頼の場合、お届け時間帯「**時～**時」の案内を行う。

・お客様の都合が合わずNGの場合、お客様のご都合の良い日程にて調整する。
追加費用が掛かる旨説明を行う、金額は三井より連絡がある事を説明する。

MDT納品担当者へ連絡・報告をする。費用については別途協議する。

・時間フリーから時間指定へ変更となった場合

追加費用が掛かる旨説明を行う、金額は三井より連絡がある事を説明する。

※地域/状況により若干異なります。詳しくは地域責任者と協議の上お取決め下さい。

7. **配送・納品**

1) 事前準備

- ① お客様に不快感(衣服の汚れ・タバコや汗の匂い・身嗜み等)を与えるような服装はしない。特に夏場は、常に着替えやタオルを必ず用意しておく。
- ② 室内履きを用意する(靴下の二重履き可)。
- ③ 白手袋、ウエス、ガラスクリーナーを常備する。
- ④ フェルトキーパーは十分な量を常備しておく。当日無くならない枚数とする。
(フローリング面におく場合は貼り、カーペット、ラグの上には置く場合は貼らない)
- ⑤ 三井ホーム新築物件(マンション以外)の場合、キーBOX No の事前確認をする。

2) 現場到着前

立会い者がある場合、到着時間より早着又は遅れの無い様、時間を調整する。万が一、到着時間に間に合わない場合は必ず事前に立会い者へ連絡し、了解を得る。

※{立会い者ありで、事故を起こした場合。又は、巻き込まれてしまった場合}

事故処置と平行して事故報告及び会社へ連絡を入れ、対応検討の上、下記の連絡作業を行なう。

「商品に破損等は無く、車両が走行可能な場合」

納品が遅れる場合、直ちに立会い者及び、MDT へ連絡を入れる。その際、事故を起こした車両の商品は、縁起が悪いと受け取りを拒否される事がある為、お客様への連絡の場合は「事故が起きて・・・」とは絶対に云わない。

「商品に破損等はないが、車両が走行不能の場合」

会社と連絡を取り、代車の手配又は、再納品日時を調整・確認する。更に立会い者(又はお客様)に連絡を入れ再納品日時を取り決める。決定後、MDT にも再納品日時等の連絡を入れる。

「商品に破損等がある場合」

MDT へ連絡を入れ、納品を中止する。その後、お客様へ「配送中に商品の破損が生じてしまった為、配送が出来なくなった」旨の謝罪報告を行い日程調整の上、改めて連絡する旨を伝え、了解を得る。

3) 現場到着後

現場責任者及び、立合い者にMDTより家具の納品に伺った旨を伝え、挨拶をする。

- ① トラックの駐車場所を確認する。近隣の邪魔にならないよう注意する。
- ② タバコ、飲食物等の現場持込は禁止。車内に置いておく。
- ③ 身だしなみを再確認する。(タバコの臭いに注意)
- ④ 搬入経路、設置場所の確認を行う。
- ⑤ 時間指定配送の場合、MDT納品担当へ作業の開始を電話で連絡する。(ショートメール可)

{注意事項} ・お客様宅でお手洗い等は借りない。特に三井ホーム新築物件では、
仮設トイレ以外は、絶対に利用しない。
・作業中、建物、商品に傷を付けてしまった場合は直ちに MDT 担当
(納品担当)へ連絡し、指示を受ける。

注

傷等を発見した場合、立合い者がいる場合は、立合い者へ報告し、確認して頂く。
立合い者がいない場合、MDT 担当(納品担当)へ電話で連絡をし、指示を受ける。
写真を撮り帰社後、MDT 納品担当へメールで送る。

4) 納品作業

- ① 建物内の搬入経路、設置位置に床、壁などに傷が無いか確認、特に玄関ドアの外側、内側に傷が無いかチェックする事 傷他があった場合は写真を撮る。
傷などがあった場合は、MDT納品担当者へ連絡し指示を仰ぐ。
- ② 玄関、廊下、壁面など、搬入経路の養生作業。
(テープを使用する場合、床のワックス等が剥がれないよう接着力の弱い物を使用する事。特に和室の縁甲板にテープは貼らない事。)
- ③ MDT より送付されたレイアウト図に基づき、家具の搬入、組立、設置作業を行う。
その配置が不可能な場合は、MDT 担当者(納品担当)へ連絡し指示を仰ぐ。
(全く指示がされていないと誤解される恐れがあるので、極力、お客様への確認はしない事)
- ④ 開梱作業は現場の外で行う(但し、天候や現場による)。
- ⑤ 大型の商品は、台車を2台使用する。(1台だとバランスが悪く、傷を付け易い為)
- ⑥ 開梱時にカッターを使用する際、商品に傷を付けないよう十分注意する。
- ⑦ 吊り上げによる搬入が生じる場合、商品、建物に傷が付かないよう、搬入経路を十分確認してから作業を開始する。養生前に外壁、手摺に傷等が無いか確認

セッティング基本事項)

- ・ フローリング上に置く商品には、フェルトキーパーを貼る。
- ・ 必要に応じて、白手袋を使用してセッティングする(白い家具・ガラス製品の場合は必須)。
- ・ ベッドの寝装品は、袋から出さずにマットレスの上に置く。
- ・ 棚板は、指定が無い場合、均等割で取り付ける。
- ・ キャビネット類の扉丁番等の調整、メカ類の動作確認は必ず行う。
- ・ 照明器具等がある場合、点灯確認は必ず行う。
- ・ 取扱説明書及び付属工具類などは、取りまとめてお客様へ渡す、立ち会い者がいない場合は、キッチン、バックセットの天板の上に置く、商品に付いているタグは全て取り外しまとめておく。

5) 検品・検査

- ① 商品は必ず拭き掃除をする(木製品、革商品はカラ拭き、ガラス製品はクリーナーを使用)。
- ② 傷・汚れ・不具合を確認する。「**指紋汚れに注意する**」

チェックポイント)

ソファ類 : 座面、クッション汚れ・木部の傷
ダイニング類 : 天板の表面、角の傷・脚のガタツキ
ボード類 : 表面、角の傷・抽斗の調整・扉の隙間・家具の水平
ベッド類 : ヘッド、フットボードの傷・マットレスの汚れ
照明器具 : シェードへこみ・ランプ切れ

- ③ 検品後、納品チェックシートを記入し、不具合があった場合 MDT 担当(納品担当)へ連絡し指示を仰ぐ。
- ④ 立会い者が居る場合、セッティング完了後、必ず商品を確認して頂き納品チェックリストに確認のサインを頂く。

6) 片付け

- ① 梱包資材の搬出
- ② 養生の撤去(特にテープを使用している場合、剥がし残し等に注意する)
- ③ 搬入経路、設置場所の清掃
- ④ 搬入経路の傷等の再確認

- ⑤ お客様への作業終了の報告(三井ホーム新築物件は、施錠確認)
- ⑥ トラック付近のゴミの確認
- ⑦ 時間指定納品の場合、MDT 納品担当者への作業終了の報告

7) 問題発生時の対応

- ① 「開梱時、不具合を発見した場合・セッティング中、商品に傷等をつけた場合」
 - ・ 基本的には持ち帰る。不具合個所をカメラ等で撮影し、MDT 担当者へ連絡し指示を仰ぐ
- ② 「部品が不足して組立て出来ない場合」
 - ・ MDT営業担当へ連絡。指示を仰ぐ。可能であれば再搬出時に傷を付ける恐れがある為、現場に置いて帰り、後日対応する
- ③ 「建物に傷等を付けてしまった場合」
 - ・ MDT営業担当へ電話で報告する。場所が分かるように養生テープ等を張っておく。
- ④ 「近隣とトラブルを起こしてしまった場合」
 - ・ 直ちに、MDT 営業担当へ電話連絡し、指示を仰ぐ。

8. **完了報告** **納品完了報告**

- 1) 納品チェックシートを MDT 納品担当へ送付する。
- 2) 「AMICS」に納品完了入力を行う(当日又は翌営業日まで)

9. **クレーム処理(納品後)**

納品後、お客様より傷・不具合等の連絡が来た場合は直ちに MDT 納品担当へ連絡し、指示を仰ぐ。

以上

平成 16 年 12 月 13 日作成

平成 18 年 9 月 22 日修正

2019 年 1 月 11 日修正