【合同会社黒船のしおり】

2019年4月

第1.0版

**合同会社黒船のスタッフになる皆さんへ**

合同会社黒船へようこそ！

このハンドブックには、皆さんを黒船の仲間としてお迎えするにあたって、知っておいてもらいたいこと（私たちが目指しているものや、黒船の約束事など）をまとめています。

黒船を利用していただいているお客様へ最高のサービスを提供するために、またスタッフ皆さんが気持ち良く働くために、しっかりとご理解ください。

# 目次

## 第１章：合同会社黒船の考え方（共通認識）

１．契約条件の確認

２．黒船のこと

３．黒船の目指しているもの

４．黒船の企業理念

５．皆さんの仕事のこと

６．QSUOのこと

７．まとめ

## 第２章：はじめての黒船（業務手順）

１．合同会社黒船の基本情報

２．仕事の心構え

３．就業ルール

# 第１章：合同会社黒船の考え方（共通認識）

今日から私たちは一つのチーム、仲間です。

このチームは、家族、学校の友達、部活やサークルなど、これまで皆さんが所属していたものと決定的に違うことがあります。

それは、このチームが企業（プロフェッショナルな組織）であり、チームと皆さんとの間に「雇用契約」という契約関係があるという事実です。つまり、皆さまも今日からプロフェッショナルなメンバーになります。

自分が働いて、その対価として1円でもお金をもらうということはプロということになります。

この“プロ意識”というのをもって仕事に臨んでください。

そしてプロが最初にすべきこと。

それは「契約条件の確認」と「基本方針の共有」です。

## １．プロとしての第一歩（契約条件の確認）

【雇用契約】

<時給>

[　　　　]円。毎月末締め翌月20日振込、現金支給。

半年に１回の査定で昇格すると時給が上がります。

また、年に１度のシフトへの貢献度によっても時給が上がります。

<勤務内容>

当社が定める基本方針及び各種規定に基づく、合同会社黒船における軽作業/PC作業及びその関連業務全般。

【会社概要】

社名：合同会社黒船

本社：埼玉県草加市瀬崎5-5-22

電話番号：048-954-5484

設立： 2014年9月4日

代表：池末　浩三

役員：茂呂　史生、立石　憲司

社員：10人

PA・アルバイト：30人

## ２．黒船のこと

まずは皆さんに黒船のことを知ってもらいたいと思います。

業種は発送代行をはじめ、自社物販販売、コンサルティング、メディア事業、ツール開発など多岐にわたります。

一言で表すと、**「インターネット物販のトータルサービス」**をお客様に提供している会社です。

それは、発送代行という形で、お客様の荷受け出荷業務を代行したり、コンサルティングで売上を上げるサポートをしたり、お客様の日々の業務を簡略化するためにツール開発を行ったりなどなど、インターネット物販で必要なもの、こと全てです。

※インターネット物販とは？

Amazon、楽天、Yahoo!ショッピングや自社サイトで出店し、商品を販売すること。実際の店舗を持たずに物販ビジネスを行うこと。Amazonにおいては、販売先は日本に限らずアメリカやカナダ、オーストラリアなど世界に及ぶ。

そして、黒船には拠点が３つあります。

１つ目は、本社住所になっている草加倉庫、２つ目は神奈川県川崎市にある川崎倉庫、３つ目は東京都多摩市にある多摩事務所。

現在、この３拠点となっております。

それぞれの役割が異なり、草加倉庫はお客様の発送代行を行うメイン倉庫。

川崎倉庫は海外エンドユーザーへの発送と自社物販業務全般、そして多摩事務所は新規物販事業開発を行っています。

発送代行業から始まった黒船も今は多岐にわたる事業を行っています。

単なる発送代行の枠を超えて、

**インターネット物販のことなら、黒船**

と、お客様に安心して身をゆだねてもらえるように絶えず成長していきます。

## ３．黒船の目指しているもの

黒船は２つの価値を追求し続けています。

企業理念でもある、

**「お客様と共に成長する企業」**

**「雇用の創出」**

です。

目まぐるしく変化する世の中で “成長”ということを大事にしています。

会社として、人として、

昨日より、今日。今日よりも明日。

ほんのわずかでも成長し続けることで、

お客様をはじめ、関わる全ての人から「ありがとう」をいただけるようになる。

その感謝の輪を広げていきます。

もう一つは、雇用の創出という価値です。

子育てや家事に追われて仕事を両立していくことで一番不安なことは何ですか？

子どもの急な病気や学校行事、急な休みで迷惑をかけるかもしれない。

疲れて笑顔の余裕もなくなる。ブランクがあり過ぎて自信がない。

そんなあなたの働きやすい環境を身近なあなたの地域で提供します。

また地域の就労施設の方や外国人労働者への仕事も創出、地域を巻き込んだ生産活動を行います。

さらに在宅でできる仕事も提供します。

働きたくても働くことができない人が、笑顔で働ける場所。

そんな居場所としての会社を目指しています。

## ４．黒船の企業理念

チーム物販を発足し、世界を変える仲間を募集します！！

私たち合同会社黒船は、物販の常識に挑戦します。

お客様の気持ちを理解し、使いやすいサービスの提供を心がけ物販業界の業界地図を塗り替えます。

自社でも同じくインターネット物販に取り組んでいるという強みを生かし、

現場レベルでの改善、改革を手助けします。

皆さまの思いに寄り添い、探求心を持って活動し続け、

常に私たちが提供できる価値は何かを問い続けます。

単なる発送代行の枠を超えて、

インターネット物販のことなら、黒船。

と、安心して身をゆだねてもらえるように絶えず成長します。

お客様が成長するきっかけを創るのが私たちです。

荒波のごとく目まぐるしく状況が変化する中、

皆さまの道しるべとなるべく、業界最先端を走り続けます。

## ５．皆さんの仕事のこと

### ⑴　「仕事」とは？

一つ簡単なテストをしてみましょう。

正しい順序を答えてください。

A. 給料をもらう

B. サービスを提供する

C. サービスの対価をいただく

さて、どのような順番が正しいでしょうか。

1. 仕事は私たちが生む成果に対してお客様が対価を払うことで成立します。つまり成果の価値と対価の額のバランスが取れないと仕事は成立しません。
2. お客様の取引相手は、私たち“黒船”です。お客様にとって私たちはプロフェッショナルでなくてはなりません。お客様にとって黒船から受け取るサービスがすべてとなります。つまり、「パートだから」、「主婦だから」、「パソコン苦手だから…」といった個人的事情はお客様にとって無関係です。
3. 皆さんに対価（報酬）を支払うのは黒船（会社）。つまり、皆さんの顧客は「お客様」と「会社」です。職場は、家でも学校でもありません。

最初のテストの答えはもうおわかりいただけましたね。

B→C→A

です。

1. サービスを提供する
2. サービスの対価をいただく
3. 給料をもらう

単に時給で働いた分をお給料で受け取るというではありません。

提供する**「仕事の成果の価値」**に対してお客様からその**「対価」**をいただき、会社からその報酬として**「給料」**をもうらということを忘れないでください。

### ⑵　「成果」と「対価」の内訳は？

成果に対しての対価のバランスが取れないと、仕事が成立しません。

では、お客様がお金を払ってもいいと思うような「仕事の成果の価値」とはどんなものなのでしょうか。

お客様は私たちが提供するサービスに対して対価を支払いします。

そのサービスの内訳を分類すると、４つあります。

#### 提供するサービスの品質（**Q**uality）

#### スタッフのおもてなし（**S**ervice）

#### お客様にとって使いやすさ（**U**sability）

大きくはこの３つ。最後の１つは後ほど。

発送代行業で例えると、迅速な出荷対応や綺麗な梱包、チャットでの手厚いやり取り、システムやツールの使いやすさになります。

1000円で提供しているサービスに対して、お客様がこれだったら1000円払ってもいと思っていただければサービスは成立します。

しかし、このバランスがマイナスに崩れるとクレームになったり、リピートにつながらず、ビジネスが成立しません。

つまり先ほどの“払ってもいい”という

「仕事の成果の価値」＝「お客様が支払う対価」が成り立たないといけません。

**しかし、実はこれでも十分ではありません。**

価値と対価が等しいだけでは、多くのライバルに比較され埋もれてしまいます。

当然ライバルも上記３つの価値を考えてサービスを提供しているからです。

なので、

**「仕事の成果の価値」＞「お客様が支払う対価」**

1000円“払ってもいい”ではなく、これで1000円は“安い！”と思って満足してもらうことがとても重要になります。

つまり、私たちの仕事は、

「仕事の成果の価値の内訳（**Q**、**S**、**U**、“**？**”）すべての項目で成果を出し、最高のものを提供することによって、お客様の満足（価値＞対価）を得ること」

と定義できます。

## ６．QSUOのこと

### ⑴　QSUとは？

お客様に満足してもらうために、私たちは最高のサービスを提供することを追求します。つまり、**Q**、**S**、**U**を最大化することに努めます。

改めてこの価値を説明します。

【**Q**】：Quality　クオリティ

提供するサービス、商品の品質のこと。

発送代行業においてこれに該当するのは、

物流の最も基本となる、

**「適切な商品を適切な場所に、適切な時間で適切な条件で適切なコストで供給」**

これに該当します。

簡単に言い換えると、ミスなく漏れなく迅速に商品を出荷することです。

【**S**】：Service　サービス

スタッフのおもてなし。主にカスタマーサービスを指します。手厚い対応や柔軟な対応やフォロー。

【**U**】：Usability　ユーザビリティ

お客様にとって使いやすさ。わかりやすい料金体系や、依頼方法が簡単で楽である、便利なツールなど。

### ⑵　最後の最も重要な価値とは？

【**Q**】、【**S**】、【**U**】の価値を提供するだけではお客様の期待を上回ることはできても、それ以上にはなりません。

さらにその先に行く必要があります。

なぜなら、その3つの価値しかないとライバルに埋もれてしまうからです。どんぐりの背比べから抜けれません。

**圧倒的にライバルに差を付けることで、お客様に選ばれます。**

つまり、最後の１つとして黒船を選んでもらえる理由（価値）がないといけません。

ここまでくると、期待を上回るではなく、

期待していた想像以上のものだった！

という**お客様の“想像”を超える**ことになります。

それが最後の価値【**O**】、Only one オンリーワンです。

【**O**】：Only one オンリーワン

黒船にしか提供できない付加価値のこと。こうした方がもっとお客様は喜ぶだろうな。こうした方がもっと良くなる。きっと助かるだろうな。と、お客様の気持ち、立場に寄り添い考えることでOの価値を提供します。お客様の想像を超えるためにお客様の気持ちになって“想像”することがとても重要になります。

## ７．まとめ

**皆さんは、**

黒船の大切な仲間であると同時に、お客様にとってプロです。

**黒船が目指しているのは、**

「インターネット物販のことなら、黒船」と、お客様に安心して身をゆだねてもらうことです。

**そのために、**

仕事の成果の価値を提供し、お客様に満足してもらいます。

**つまり、皆さんの仕事とは、**

【**Q**】：Quality　クオリティ

【**S**】：Service　サービス

【**U**】：Usability　ユーザビリティ

【**O**】：Only one オンリーワン

というそれぞれの価値を最大化することに努め、提供し、お客様から対価を得ます。

そしていただいた対価に対して、自信を持って報酬（お給料）を得ることです。