【合同会社黒船のしおり】

2019年4月

第1.0版

2021年5月21日

第2.0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】

＜給与＞

研修期間　１８万円。毎月末締め翌月20日振込、指定口座への振込となります。

年に１回の査定で昇格すると給与が上がります。

＜賞与＞

原則として年２回、会社業績および勤務成績等の評価を元に支給する。

<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：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5つあります。

１つ目は、本社住所になっている草加倉庫、２つ目は同じく草加市にある弁天倉庫、３つ目は福井県福井市にある今市倉庫、4つ目は東京都多摩市にある多摩事務所。5つ目は10月稼働予定の福井県鯖江市になる鳥羽倉庫。

現在、この4拠点＋1拠点（予定）となっております。

それぞれの倉庫には、それぞれ異なった役割があります。

草加倉庫は、海外エンドユーザー発送とAmazonFBA納品代行、新規案件や特殊案件の構築やシステム構築、さらには請求業務を行うなどの本社機能も兼ね備えています。

弁天倉庫は、単品通販・定期通販の中でもDM便に特化した拠点となっていて、PASLINEという自動梱包機械の設備があります。

福井の今市倉庫は、福井のメイン拠点となり、単品通販・定期通販の他に国内エンドユーザー発送を行なっています。ここにもPASLINEの自動梱包機械があります。

多摩事務所は新規物販事業開発を行っていてPB商品の開発や販売の拠点となっています。

福井の鳥羽倉庫は今年の10月に開始予定の倉庫となっています。今市倉庫から車で約5分の場所に位置し、1,500坪と最大の拠点となる予定です。

黒船では発送代行の事業をメインに各部門があります。

発送を代行して欲しいお客様を取ってくる営業部門

発送代行の実際の作業をする現場部門

作業を行なった請求をお客様に行う請求部門

皆さんが働きやすい環境を作るバックオフィス部門

そして、商品販売を行う物販部門

また、黒船では様々な事業を行っています。

その中でグループ企業も複数に渡ります。

輸出物販を行っている　物販じゃぱん株式会社

輸入販売を行っている　株式会社MILLIONS

化粧品販売を行う　合同会社WATTY

情報発信や物販コンサルティングを行う　challenge8

発送代行で黒船の子会社として福井にある　THREEWIN合同会社

このように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．意識してほしいこと

お客様に向けて発送するため、特に発送ミスには注意が必要です。

例えば海外向けの発送でミスをしてしまうと、

**【購入者さんへは】**

**・差し戻しができず、購入者さんへ届くまで１ヶ月以上余計に時間がかかります。**

**・日本に返送してもらうのも大きな金額がかかるため負担が大きい。**

**・もし誕生日プレゼントなど大事なものだった場合、取り返しがつきません。**

**【会員さんへは】**

**・お客様からクレームが入りWebショップの評価が下がります**

**（Webショップにおいて、評価はとても重要なものです）**

**・注文のキャンセルなどが発生し売上が下がります。**

**・英語でお客様とやり取りをするため、手間がかかる**

**【黒船としては】**

**・会員さんからの信用を失い、利用してくれなくなります。**

**・返送費や再発送費を黒船が負担するため、大赤字になります。**

**・再発送や会員さんとの本来ないはずの業務が発生します。**

このように、ミスを発生させてしまうと

黒船だけではなく他の関係者の方々への多大なる迷惑を発生させてしまいます。

自分が購入者としての立場で、息子へのクリスマスプレゼントが年明けまで

届かなかったり別の商品が届いてしまったらどんな気分になりますか？

十分に注意して日々の業務にあたっていきましょう。

## ８．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。

このお客様に価値を提供する事に、自分自身が価値を感じて楽しく、真剣に仕事を行い、自分の人生を楽しんで、共に成長していきましょう。

**今日が初めの一歩です。一緒にがんばりましょう！**