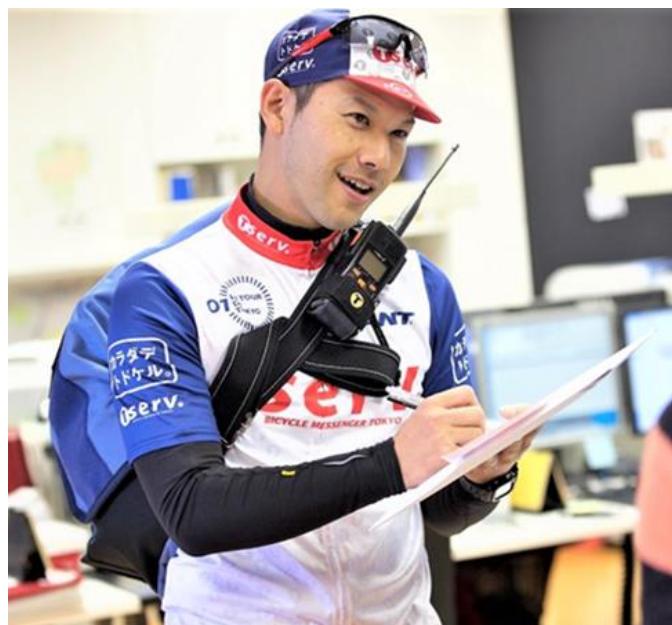




スピーディーかつ的確な指示 確実に、今、すぐ届けます。が実現

【ユーザプロフィール】
急ぎで送りたい荷物をロードバイクやスクーターでお客様からピックアップし、指定先まで届けるメッセンジャーたち。都会の渋滞を走り抜け、確実にお客様へ荷物を届けるビジネスをされている株式会社ティーサーブ 取締役副社長 田中 彰様(写真右)にお話を伺いました。



『受注センターにオーダーが入ると、配車を担当するディスパッチャーは、チーム内のメッセンジャーの現在地を確認し、誰ならどのくらいの時間で到着できそうか、天候、道路状況、交通事情などあらゆる情報をもとに、メッセンジャーの誰を向かわせるのがベストなのかを瞬時に判断してmcAccess e で音声指示を出します。』

配達先の住所やビル名はテキストデータでモバイル端末に送信され、確実にお届けできるようなシステム構築がされています。』

コミュニケーションと 情報共有は mcAccess e

ディスパッチャーからメッセンジャーへの声かけは現在位置の確認だけではありません。新人のメッセンジャーが不安にならないよう声をかけ時には冗談を言うなど、とても明るい雰囲気でも水分補給を促すなど体調を管理することもあるそうです。常にチームメイトとコミュニケーションとる姿がとても印象的でした。

無線はビジネスの命綱

『メッセンジャーへの連絡は、当時からずっとMCA無線をフル活用しています。わが社にとって無線はなくてはならないもの、命綱だと思っています。設立当時から、チームで仕事をするスタイルは今も変わっていません。』

以前は、無線機メーカーによって操作方法が少し違っていましたので、無線機メーカーの名前がチーム名になっていました。時代とともに無線機がアナログ方式からデジタル方式に変わってきましたが、わが社において基本的な無線の使用方法は何も変わっていません。アナログシステムからずっと使っているのは、わが社くらいじゃないですか(笑)。』

(写真右上) 配車を担当するディスパッチャー。mcAccess e で、的確に指示を出しています。
(写真左上、右下) 東京都内をさっそうと走り抜けるメッセンジャー、mcAccess e携帯機が目印です。

mcAccess e+新型携帯機に期待

日々の業務にmcAccess e をフル活用していただいているからこそそのクレームも多くいただきました。

『電波が入らず無線が使えなくなると、タイムロスによりデリバリー業務が遅れてしまいます。そういったトラブルのときは、すぐに、移動無線センターさんへお問い合わせをさせてもらっていました。相当うるさかったと思います。でも、わが社にとって、それだけ無線は欠かせない存在であるということです。』

東京都心部では、ビルの建設現場などで音声が届かない場所があるので、mcAccess e+新型携帯機には期待しています。mcAccess e サービスエリアと携帯電話サービスエリアを1台の無線機で使えるのは、とても便利になりそうだなと思います。』

株式会社ティーサーブ様のミッションは「たとえどんな状況下においても15分以内にピックアップし、1時間以内(任務・使命)に確実にご本人様にお届けする事が、我々ティーサーブの使命である。」とあります。

その熱い気持ちと使命を、mcAccess e が支えています。



あの日の事を忘れない We remember that day.

東日本大震災

平成24年3月11日14時46分。宮城県沖を震源とするマグニチュード9.0の巨大な地震が発生しました。東京都心部でも交通混雑が起こり、携帯電話などが長時間つながりにくい状態が続きました。

『この事務所もすごく揺れました。まずは、MCA無線でメッセンジャー達の安否確認をしました。すぐに確認ができたので、MCA無線が使える本当に助かりました。あの日は、もうデリバリーのオーダーも来ないのでは、ということでオーダーストップを考えていました。そんな時、ある印刷会社様から、どうしても今日中に届けたい荷物があるのご依頼があったのです。どんな時でも、荷物を届けたいというお客様がいるかぎり届けたい、との気持ちからご依頼をお受けすることにしました。藁をもつかむ思いでご依頼されたと聞いています。あの日のことは忘れないですね。』

メッセンジャーと無線機の関係

株式会社ティーサーブ様の設立は1989(平成元年)年。『メッセンジャーという仕事は、ニューヨークからスタートしたビジネスで自転車と書類を入れるメッセンジャーバック、そしてページャー(小型の無線機)を持つのが定番のスタイルです。日本でビジネスを始める時も無線機は当然あるものと考えており、メッセンジャー全員に無線機を配備しました。昔すぎて、もう思い出せないですが、ずっとMCA無線を使っていると記憶しています。』と田中副社長。

mcAccess e の活用方法

株式会社ティーサーブ様では、mcAccess e 携帯機とモバイル端末をメッセンジャーに配備しています。音声連絡はmcAccess e 携帯機、テキストデータはモバイル端末と、それぞれの利便性を使い分けて運用がされています。