

館内物流は ここまでできる

運ぶだけじゃない。
館内の困りごとまで寄り添う、
“おもてなし”物流

FLS部
東関東エリアグループ
マネージャー
赤松 宏則

FLS部
新規開発事業グループ
マネージャー
加藤 友佳

ワールドサプライのFLS事業は、商業施設等への館内配送だけでなく、テナントや施設の“お困りごと”に寄り添う姿勢を大切にしています。今回、館内配送・清掃・警備など多角的にサービスを展開するFLS事業の担当マネジャーに、業務内容やその根底にある“おもてなしの心”について聞きました。

物流のちからで館内を“空間演出” FLSが届けるおもてなしの体験価値

▶館内配送から生まれた、寄り添いのサービス

ワールドサプライのFLS事業は、館内配送を中心に、テナントや施設の皆さまの“お困りごと”に寄り添う姿勢から生まれてきました。「ショップサポート」も、館内配送を原点とする新たなサービスのひとつです。バックヤードの混雑や入荷時の検品の負担に気づき「お手伝いしましょうか」という一言が、現在の品出し・検品サポートへと発展しました。

▶“パフォーマー”として空間価値を高める

FLSの特徴は、スタッフ一人ひとりが“パフォーマー”として館内に立つ意識を持っていることです。単なる作業員の枠を超えて、館内で最初に目に触れる存在として明るい挨拶や所作への配慮、季節感を取り入れた装いなど、来場者が心地よく過ごせる空間づくりを大切にしています。

FLS事業で培ってきた「魅せる仕事」の文化は、

館内配送にとどまらず、清掃や警備へも広がり施設全体の印象づくりに貢献しています。こうしたコンセプトやスタイリッシュなユニフォームに魅力を感じ、若いスタッフも多く働いています。館内での小さな工夫が、来場者の体験価値を変えていく――。

ワールドサプライの館内物流は、“運ぶ”のその先にある価値を生み出すおもてなしの力によって進化を続けています。

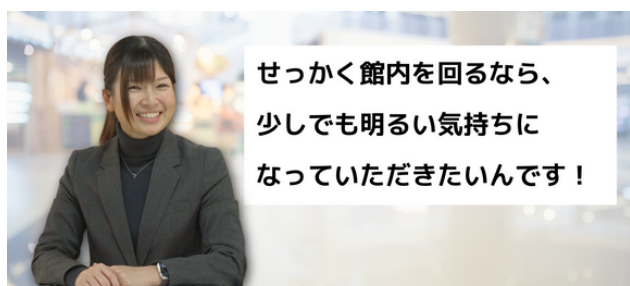


パフォーマーはその施設のイメージや業務にあった制服を着用して対応

館内の空気を演出する、 ワールドサプライのおもてなし物流の神髄

▶季節とともに館内を彩る、FLSならではの工夫

FLS事業では、館内配送・清掃・警備という複数の領域を横断しながら、施設を訪れるすべての方が安心して過ごせる環境づくりを進めています。そこに共通しているのは「施設の空間に寄り添い、価値を生む“気づき”と“ひと工夫”」です。その一例が、館内配送で季節ごとに行っている演出です。冬はサンタクロース、夏はアロハシャツ、秋はハロウィンの装いといった季節に沿った衣装をまとい、台車にも手作りのデコレーションを施して配送しています。



こうしたスタッフの想いから始まった取り組みは、今ではテナントや来場者から「見かけると元気になる」といった声をいただくことも多く、季節の風景として親しまれています。

▶領域を越えて支え合う、ワンチームの現場力

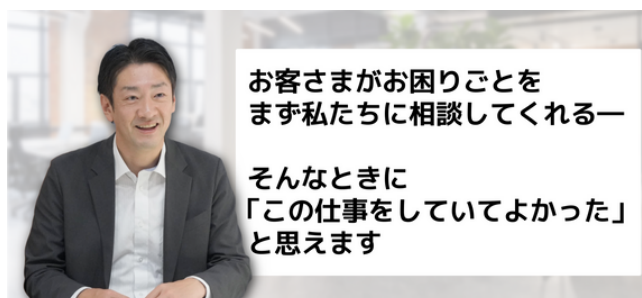
こうした姿勢は、清掃や警備の業務でも同じように根付いています。清掃スタッフは汚れそのものだけでなく「最初に目に触れる景色」も丁寧に整え、警備スタッフは巡回時に一礼や声かけを欠かしません。こうした細やかなふるまいは、業務の枠を超えて館内の“空気”をやわらかく変えていきます。丁寧な対応がSNSで紹介された例もあり、来場者の体験価値の向上にもつながっています。また、担当領域にとらわれない“ワンチーム”の文化もFLS事業の特徴です。配送スタッフが気づいたゴミを自ら拾い、清掃スタッフが人の流れを把握して警備に声をかけるなど「施設を良くしたい」という思いが自然と連携する体制を形成しています。この日々の積み重ねが、館内の安全性と快適性を支えています。



館内のスタッフたちが着用するコスチューム（サンタクロース）や台車に施されたデコレーション

▶「まず相談される存在」であるという価値

現場で交わされる小さなコミュニケーションも、FLS事業の価値を支える大切な瞬間です。「重い荷物なのにありがとう」といった感謝の言葉やお困りごとの相談をいただき、お客さまからの信頼を感じることがやりがいに繋がります。



この言葉はFLS事業が単なる“作業を提供する会社”ではなく、信頼関係の中で価値を発揮するパートナーであることを表しています。

ワールドサプライのFLS事業は館内配送・清掃・警備という枠を越え、施設全体の空間演出を通じた体験価値を支える存在へと進化しています。これからも細やかな気づきを積み重ねながら、施設の皆さまとともに心地よい空間づくりを行っていきます。

<お問い合わせ先>

株式会社ワールドサプライ

Email: ws@world-supply.co.jp