



# 全員參與 從「心」出發

整理 · 本刊編輯部

相信關心產業新聞的讀者都會發現，近來多家國內外具權威性的海運業相關媒體相繼報導有關萬海航運的消息，如船期準確度數季蟬聯全球第二、獲利率全球第一等等。做為全台第三大航商，常年獲得如此殊榮肯定，相信讀者們一定開始好奇，是什麼樣的經營之道，讓萬海航運如此成功呢？本期，編輯部特別邀請到萬海航運的黃立光資深協理來與讀者們分享，除了藉此揭開成功的面紗之外，亦希望能藉著其豐富的經驗讓大家在工作上有所幫助。

**Q1** 萬海航運近年來在獲利率及船期準確度的評鑑屢獲佳績，請您談一下萬海航運的服務理念？

萬海航運能得到船期準確度持續數季名列全球前兩名、獲利率全球第一等肯定，我們全體團隊在興奮之餘，更秉持著如履薄冰般的態度不敢懈怠。這段期間在與客戶互動中，經常聽見客戶問起：「為何萬海的服務可以做到如此到位？」。除了是客戶「嘸甘嫌」不吝口頭稱許之外，最大的原因應是公司從上到下，風行草偃，且發自內心思考如何落實「客戶服務」的本質與精神，也是體現「全員參與」以及「顧客至上」的經營理念使然。

**Q2** 請問您可以再詳細說一下「客戶服務」的概念嗎？

我們在全球的客戶達數十萬，因此要滿足每一位客戶的需求，就是全體營業團隊每天最大的挑戰，也是最重要的目標。這當中沒有公式更無捷徑，只有一點一滴，一腳一印的做好基本功。我們一向強調效率，即使用在「客戶服務」上也毫不打折，萬海英文logo中紅色雙A我們自許是Always Available，也就是客戶隨時可以找到我們的營業同仁，替他們解決貨載運輸的問題，達到A級的服務。紅色雙A另外的意義是Attentiveness及Assurance，也就是說我們隨時都在呵護著客戶，而且品質還掛保證。最近報導中說到我們船期準確度全球第一，只是代表全體營業團隊很多努力的其中之一而已；為了解決客戶的燃眉之急，即使有時差，很多海內外同仁仍然連半夜都在發mail幫忙連繫，只為了讓客戶更加放心將下一趟貨載運送的任務交付給我們。



### Q3: 「顧客至上」是許多服務業奉行的理念，萬海航運在客戶服務方面的核心理念為何？

經過數十年的努力耕耘，我們不僅跟無數的客戶成為好朋友，甚至有如家人般的關心與呵護。於是我們跟客戶之間的話題，不再千篇一律只是船期、報價或航運市場等冷硬內容。相反地如某公司章課長會跟我們聊到她即將自英國名校研究所學成歸國的女兒；某公司蔡主任開心分享她正計劃前往歐洲自助遊，大夥兒更主動幫忙提供相關旅遊資訊；另外如某會社丸崗部長自大學時代即熱愛籃球，我們會與其分享NBA職籃賽會點滴或是他喜愛球星的訊息；赴日自助旅遊的同仁更不忘為喜愛園藝的某公司袁小姐帶回日本蔬菜的種子，讓她驚訝不已……等等。客戶儼然就是我們WANHAI FAMILY大家庭裡的一份子！以發自內心的關懷對待客戶及其家人，自然不造作的情感交融，正是涓滴維繫客我關係的核心價值！

最後，我想與讀者分享的是，客戶服務是條漫漫無止境的長路，對此領域的思考與投入，永遠不嫌多，客戶滿意的笑容與肯定就是我們孜孜不懈最大的動力！董事長經常提點我們：「跟客戶要先做朋友，再做生意」，無非就是希望我們對待客戶就像對待自己的親朋好友甚至家人一般，待之以禮並出乎至誠。也就是這句話引領著全體同仁持續發揮「全員參與」的精神，用「心」思考、細「心」領略，並且時時刻刻從「心」出發！