

Open Talks!



12月瑞江センター

繁忙期突入!



皆さんは、12月という

どんなイメージを持っているだろうか。日本では旧暦12月を師走と呼び、その由来は僧侶(師は僧、僧侶の意)が仏事で忙しく走り回る時期であるところからきているそうだ。今さら何を的な話したが、とにかく12月は公私ともに忙しいのだ。しかもその忙しさは暮れに近づくに連れて加速していく。これはOTSでもご多分に漏れず、冬のクリアランスセールから始まり、年始の福袋準備、そして恋人たち最大のイベントであるクリスマスと、とにかくこの時期は業務に忙殺される担当者が続出する瑞江センター最高の繁忙期である。ここではそんなお祭り騒ぎで悲鳴と嗚咽が入り混じった何かが聞こえてきそうな現場の模様を紹介すると共に、この繁忙期についての意気込みを、現場を担当している社員たちに聞いてみた。



この繁忙期を乗り切る為の心構えは?

「まずは前年よりも業務をスムーズに進める事です(笑)。週間と月間のスケジュールを作成し、業務超過の日程を把握する、そうする事によって、お客様へ早めに超過日程の調整をお願い出来るし、それに合わせた人員手配も行えますよね。」

「あと大切なのは日々の進捗管理かな。現場で自分の目で進捗を確認して、遅れていそうところは人をフレキシブルに動かして対応していければと考えてます。」

グアंट・ム様担当 瀧澤 直任

何が繁忙期のエピソードはありますか?

「ありますよ。失敗談ですけどね(笑)。3年くらい前かな? クリスマスの絶頂期に誤って出荷データを削除してしまって...おかげで本来のスクヤナ検品が出来ずに、読み合わせ検品を行って出荷しました。」

「でも成功談というか、学んだ事もいっぱいあります。これは同じクリスマス時期に生まれた格言・名言なんですけど、『いつも次の人の事を思いやって作業をする』っていう。繁忙期に入ると忙しむのせいでどうしても自分中心に物事を考えがちになってしまうんですよね。そんな時、この言葉を思い出して、次の人が困らないように作業をします。そうすると自分ではなく、周りの事を考えているせいか不思議と視野が広がるんですよね。」

A&S様担当 岩沢 直人さん

この時期はいつも以上に各担当だけでなくセンター全体で知恵を絞って、日々の業務に取り組んでいる。繁忙期は忙しいだけでなく、業務に対する新たなアイデアや、ドラマが生まれる時期でもあるのだ。そして瑞江の熱い冬はまだ始まったばかりだ。

職人ではなく修理職人であるということ

瑞江センターと他センターとの違いは社内に修理工房が存在する事も大きな理由と言える。商品部と両翼を担うこの部署には現在3名の職人が在籍している。今回はその中で、技術、経験ともに豊富であり、工房を取りまとめている、社員の阿部氏に【修理】について質問を投げかけた。

修理職人との職人(製造・デザイン)の違いは?

根本的に違いますね(笑)唯一共通点があるとすれば、同じ商品に触ってるって事くらい。製造に携る職人にとって、それが10000分の1の“商品”だったとしても、僕らにとっては1分の1の“個品”なんです。だから踏んでいく工程も違えば、考え方もまるで違うと思う。商品を修理するっていうか、持ち主の思い入れを直すっていう...だから作業してる人間の気持ち仕上がりに出易いんですよ。あっ、僕たちはちゃんと仕上がりにムラの出ないように作業してますよ?安心して下さい(笑)。

修理品に対して施す加工の判断基準は?

知識と経験...というのがありますけど、基本的には現物と修理伝票を良く見るって事かな。修理伝票を見て商品の情報(どんな商品だったのか)をとにかく拾う。現物を見て現状(どこがどんな風に壊れているのか)を把握する。ここまでできてはじめて知識と経験が出てくる感じですね。僕の場合、加工に入る前にA



品の状態と、加工時にミスが出てしまい、修理不可になってしまった状態の2パターンを想像しています。前者は完成予想図みたいなもので、現状からこの状態に戻す...みたいな。後者は危機回避の為。これを想像しておく事で、ミスの危険性を含んだ加工箇所を意識が向くようになる。危険箇所を意識しておけばミスも減り、実際に起こってしまっても、一歩手前で気付いて修正する事もできるんです。

修理職人として何か自分なりのこだわりはありますか?

修理職人としてですか(笑)? そんな大げさなものではないですけど、作業を行ううえで常に意識している事はありますよ。それは、修理品に自分の色や思い入れを出さないようにすることですね。最初にも言いましたが、何でもそうかもしれないですけど、修理ってどうしても加工者の気持ち仕上がりが出易いんですよ。だから商品自体や自分の技術に思い入れが強過ぎると、そうでないケースの場合と比べた時に、どうしても若干差が出てしまう不安があるんです。だから僕がまわりの職人たちにいつも伝えているのは、「誰がやったか分かる修理はしないように」ってことですね。まあ、自分も言われて来たんですけど(笑)。これは、修理品に対して過剰なサービスはするなって事じゃなくて、自分に技術や思い入れがあったとしても、お客様のそれぞれの思いは変わらないから仕上がりに差が出ないようにしようって意味です。だから修理品はピカピカの新品同様にしてお客様に渡すのではなく、なるべくお客様の手許にあった時と同じ状態で戻す事を心がけてます。

国内最大の宝飾展にオーティーエスのブースが再登場

オーティーエスは2009年・2010年と2年連続でジュエリーの専門物流として出展しました。その時の反応は...

「ジュエリーの物流委託って...あるんだ!!!」との声を多く聞きました。これをきっかけに新規のお客様をご紹介頂いたり、まずまずの結果となりました。特に驚いたのは、既存のお客様から、「オーティーエスってこんなことできるんだ!?!」との声には、いままでオーティーエスの事をきちんとお伝えしなかったんだと反省しました。

そんな反省を踏まえ今回は、2年ぶり、再びIJTに出展いたします。出展内容は、ジュエリーの品質管理=修理管理サービスをレベルアップして、更にお客様に喜んで頂ける機能をご紹介できればと考えております。

「修理って面倒だなと思ったら...オーティーエス!」

「こんな事いいな~
できたらいいな~
をキーワードにお客様へ新しいサービスをご提案いたします。」

...皆様のご期待!



画像は2010年出展時のものです。

国際宝飾展

IJTとは? 30カ国1050社が出展、約35000人が来場する日本最大の宝飾展。ジュエリーはもちろん、素材・サービスなど関連製品が一堂に集結し、毎年全国各地から宝飾小売店、百貨店、セレクトショップなどの経営者・仕入責任者のなどが仕入れのために来場し出展社との間で、活発な商談が行われている。特に、近年はアジアを中心に海外バイヤーも多数来場しており、商談展としてさらに活気づいてきている。