Open TalkS!

（株）オーティーエス　が贈る
ファッション・アパレル物流通信　VOl.89

発行：2017年5月号
発行人：田中ユウイチロウ

OTSの取り組み

～ミスを起こした後の改善・ミスを防ぐ為に取り組んでいること～

私たちはお客様から作業のご依頼を受けて、ご満足いただけるよう日々業務を進めさせていただいております。

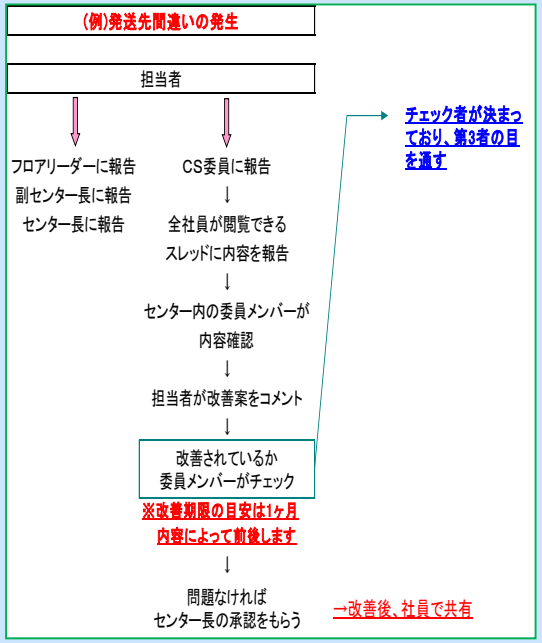
しかし、時としてお客様のご依頼に応える事ができない事=ミスを起こしてしまう事があります。

今回のオープントークスではお客様からミスのご連絡をいただき、その後オーティーエスは改善に向けてどのように取り組んでいるか公開したいと思います。

ミスを起こしてしまった場合、担当者はお客様への謝罪、上長への報告はもちろんのこと社員共通のグループウェアに詳細内容を入力します。そのグループウェアには問題発生から改善方法まで詳細に入力し社員全員が確認できる環境となっております。

人がやることだから仕方がないではなく根本原因までしっかり把握し、同じミスが二度と起きないように改善の歩みを止めないことがお客様の満足につながるものとオーティーエスは考えます。

～ミス発生からの流れ～



ミスを改善する上で欠かせないのは

【第三者の目】です。

OTSには様々な委員会があり、各委員会ごとに活発な活動を行っております。今回はミス発生について特に関連性のある【CS委員】と【5S委員】の活動に焦点をあてました。

CSとは･･･一言でいうと顧客満足です。OTSではミスやクレームを真摯に受け止め、更なるお客様満足を得ていくために徹底して改善に向けて取り組みます。

5Sとは･･･整理・整頓・清掃・清潔・躾のことです。ムダを省くことにより効率を上げることで、ミスを減らす事につなげていきます。

委員会あれこれ～CS委員会って？～

今回お送りしている「**OTSの取り組み**」これはOTS以前より進めている問題発生⇒改善迄のアクション。
これを基にCS委員会を社内活動として行う事により、全社員が担当部署で起きた事例以外を共通認識できるので、発生するかもしれない問題を事前に発見し、お客様へより良いサービスの提案を日々行えるよう委員会活動に取り組んでいます。
Open TalkS!では今後も定期的にOTSの委員会活動を皆様へご案内してまいります。

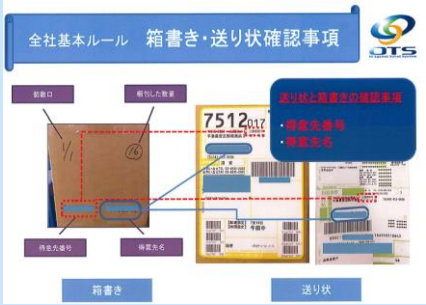
お客様のもとへご依頼の商品を発送する出荷作業。今回はこの出荷についてのミスを２例挙げます。

出荷ミス例①

送り状貼り間違いによる発送間違い

この事例については様々な原因がありますが、特に多い根本原因は【確認しづらい】事だと判明しました。

【店名】と【送り状の店名】が合っているか、確認しやすい様、パッキンに店名を記入する位置・送り状の貼り位置を全社統一にし、誰でも分かりやすく梱包できるようにしました。第三者の目であるCS委員によりこういったマニュアルができあがりました。



出荷ミス例②

ハサミ・カッターの同梱発送

これは会社云々の問題以前に、『物流倉庫として危機管理がなっていないのではないか』という厳しい目線から、5S委員が定期的に5Sチェックを行うことにより、作業環境が整っているか確認する事になりました。これには、作業環境の維持だけでなく、お客様の大切な資産を安全に守るという意味も含まれています。OTSでは従業員ごとに所有するハサミやカッターをナンバリング。また保管するポケットやフックを設け、終業時には自分の物を所定の保管場所に戻すことで発送商品への混入を防止しております。

CSアンケート

4月17日にCSアンケートをご協力いただく各ご担当者様へ一斉にメールをお送りいたしました!
アンケートの結果は今後のサービス向上や新サービスの考案をさせて頂く貴重なご意見ですので、何卒、ご協力お願い致します。

編集後記：今月号を発刊するにあたり、お客様の立場で考えてみた時にまず浮かんだのは【ミスってその後どうしているのだろう？】でした。
作成を進めていくうちにミスの再発防止に向けた取組みがこれほど多くの人たちによってなされているのだと再認識することができました。
色々な委員会のご協力のおかげで無事発刊することができてホッとしました。
ありがとうございました！！

OTSスタッフのブログ着々と更新中！