

オーテイイーエスのジュエリー物流 その機能とメリットを徹底解剖

1999年にサービスを開始したジュエリー物流。

その商品特性と難易度から、サービス開始より24年たった今でも他に類を見ないオンラインワンの物流アウトソーシングサービスとなっています。

今回はOTSのジュエリー物流について、どんな機能があるのか、物流をアウトソーシングするメリットはどこにあるのかに焦点を当てて特集いたします。

◆ジュエリー修理室を併設

最も大きな特色といえるのは、ジュエリー商品の修理室を物流倉庫内に併設しているという点です。

OTSではアパレルの物流においても修理部門を持っており、ジュエリー修理室と同様に入荷時不良のB品を修理によりA品に格上げし、販売機会の口スを最小限にする機能を担っています。

ジュエリー商品がアパレルと違う点は、商品販売後もサイズ直しや磨き、石の留め直しといったアフターサポートが恒常的に発生するという点です。



ジュエリー修理室ではこのようなエンドユーザー向けの修理も請け負っている点が、アパレル修理とは違う特徴となっています。お客様にとって物流と修理のアウトソーシング先を一元化でき、リードタイムの短縮だけでなく、業務自体を簡素化することが可能となっています。

◆修理コールセンターの設置

さらには修理コールセンターも有しているため、煩雑となりがちな修理周りのオペレーションを含めたカスタマーサポートをOTSに一括して委託することが可能となっています。

◆ジュエリー特化の物流倉庫

ジュエリー商品はその多くが非常に小さく、金額が高価という特徴を持っています。その物流を担うには、ジュエリーという商品特性に合わせた専用の設備を用意することが必要となります。

ジュエリー物流をスタートして以来、様々な工夫と改良を重ねジュエリー商品の扱いに特化したジュエリー専門の倉庫を構築してきました。

今回はその中から、通常の物流倉庫では目にするここのない特徴的な設備をいくつか紹介したいと思います。

全面カーペット敷の床

米粒大程の物を扱うこともあるため、万が一の商品落下に備え倉庫すべての床をカーペット敷きにしています。これにより転がって紛失してしまうリスクや商品に傷がつくといったリスクを減らすことができます。

布張りの検品トレー

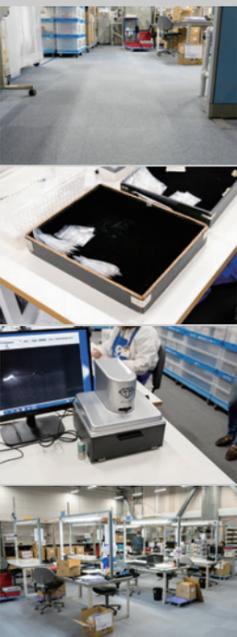
視認性の向上と、滑り防止の観点から、商品を取り扱うときには別珍張りのトレーを使用して作業することになっています。

ダイヤ真贋装置

ダイヤモンドとキュービックジルコニアを判別できる真贋機も導入しているため、お客様のご要望により商品一点一点を検査することが可能となっています。

照度基準を満たした検品台

時にはルーベを使い微細な部分まで確認する必要があるジュエリーの検品を間違いないで行えるようJISの工場照度基準を満たした検品台を完備しています。



◆ジュエリーと物流の専門スタッフ

ジュエリー商品を正しく取り扱うには、経験だけでなく正しい知識も必要とされます。

商品の検品やカスタマーサポートはブランド価値を守っていく上で肝となる業務であることから、そこをアウトソーシングすることは、企業にとって非常にハードルが高いものとなっています。

OTSはその点についてもお客様に安心して物流を委託していただけるよう、ジュエリーの専門知識を持ったスタッフを数多く揃えています。

GIA・CGI(米国宝石学会宝石学修了者)保有者や、ジュエリー専門学校出身者といった、ジュエリーの取扱いに慣れているだけでなく、ジュエリーそのものに対する【想い】を持ったスタッフが、検品、修理、カスタマーサポートを担っています。

◆ジュエリー検品作業を重視

天然の素材で作られるジュエリー商品は個体差があることが前提であるため、A品、B品を判断する商品検品は難易度が高く、また顧客ごとにその判定基準が違ってくることから、アウトソーシングが特に難しい部分となりました。

OTSではこの点について十分に教育された経験豊富なスタッフを数十人単位で揃えており、製造時の検品では見落とされってしまうような細かな点も、商品仕様書に沿った正確で細やかな検品により見落とすことのない体制を常時整えています。

◆繁閑の波動にも対応

もちろん物流については38年の経験に裏打ちされた正確で効率の良いサービスを、アパレル同様ジュエリー物流においても提供しています。

季節による繁閑の偏りが大きいファッション業界ですが、ことジュエリーに絞るとさらにハッキリと繁閑による物量差が出てきます。

年末に大きな繁忙期を迎えるジュエリー物流を自社で行うには、年末だけ人を手配するか、年間を通じて余裕のある人員を確保するか、あるいは年末の尋常ではない繁忙期を現状の人員でなんとかこなすかといった方法になるのではないのでしょうか。

それぞれメリットデメリットがありますが、どちらにせよコア業務を圧迫することになります。

その点OTSに物流をアウトソーシングすることで、繁閑によって生じる物量の差の問題も解決することが可能です。

OTSでは600名を超えるパート社員が在籍しており、各顧客の繁閑に応じて流動的に人員を配置することでサービス品質を落とすことなく、繁閑の波動にも柔軟に対応できる体制が確保されています。また派遣労働者を使わず、全員を直接雇用とすることでセキュリティ面を担保しています。

◆在庫一元化！EC対応も万全

これまでジュエリーの物流は広いスペースを必要としない分、企業様も内製で対応するのが常識でしたが、ECの隆盛による作業の増加やカスタマーサポートを重視する市場といった、時世の変化により作業面での負荷が増大しており、それに伴ってジュエリーの物流をアウトソーシングするメリットが大きくなっています。

また店舗出荷とEC出荷の在庫一元化も効率的な管理には必須となりますが、物流の高度な知識やシステムを必要とするため、その点でもジュエリー物流のアウトソーシングは大きなメリットをもたらす事ができるサービスとなっています。

The OpenTalks
2023 Oct
Vol.165