

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. 10

10月号

こんにちは！ようやく夏らしい入道雲が影をひそめずいぶんと空も秋めいてきましたね。少し前に購入した秋物がやっと着れそうです♪♪さて、今月は臨海センターの取組みについてご案内させていただきます。弊社で一番歴史のあるセンターで、B to C(ネット通販)業務では一番多くのお客様から物流委託を受けております。日々の業務の中でお客様のためにそして働きやすい環境作りのためにと様々な視点より改善すべき内容がないかを考え、提案や改善活動を実施しております。そういった活動の一部を今回ご案内させていただきます。

臨海センターにお越し頂いたことのあるお客様にはおなじみの受付票とゲスト用ネームホルダーです。

こちらは庶務改善活動から作成されたものなんです。実をいうと、これ

本部システム営業室でもこちらの原紙を入手致しまして同様なものを使わせて頂いているんです。確かに「こちらに受付おねがいします!」と言ってもどこを書いたらわからないものですよ。さすがです☆☆



臨海センター
受付・庶務
遊佐さん

改善事例①

毎月、業務効率化に向けて担当者間で問題点を話し合い、優先順位をつけて改善実施中

意見：品番・棚番が見つらい・・・
細かな番号区切りが必要 など
それを受けて、下記のような100番区切りの看板を作成し対応済。

結果
ピッキングにかかる時間の短縮に繋がっている



改善事例②

1つのスチール棚に、お客様の商品を平均約40sku保管していた現場チームが改善打合せにより平均約60skuまで保管数をあげました。これによりお客様のスペースが確保できました!!

商品との隙間を詰めて保管効率を上げる↑↑これは物流倉庫でしたら日常的に行われていると思います。でも逆の事が改善打合せにて話し合われました。

「1段に7skuもの商品を並べると棚入れ・ピッキング共に効率が悪い!」ただ、ギューギューに詰めて保管するのではなく、作業効率を考えた話し合いも行われています。



お知らせ

まだまだ繁忙期の最中、大変お手数をおかけ致しますが、2010年も顧客満足(CS)アンケートを実施させていただきます。お客様の担当者より、メールやFAX等で用紙をお送りさせていただきますので、是非とも忌憚のないお客様からの生の声をお聞かせ頂きたくお願い申し上げます。

スタッフ紹介

今月のスタッフ紹介

臨海センター内でセンター全体に関わる事業について改善に向けた取組みをされている代表メンバーを紹介させていただきます。今月号で打合せの様子をお届けいたします。

久嶋さん 石嶋さん 遊佐さん
小川さん 清水さん

事前に取材申入れをさせて頂き、写真撮影もお願いしてましたので日頃の3割増しの化粧だったのでは?という疑惑があります。



本日の議事内容【電話対応】

問題：保留がなりっぱなしになる事があって、お客様をお待たせしているのでは??

現状：保留後、1回目は無線で担当者を呼び出す

それでも保留・・・館内放送で呼び出し

!注意!
無線の呼出
名前は2回
繰り返す



今後の対応:
①時間経過の保留音
が鳴った時点
②折返電話
随機応変な対応
することで継続審議

CSアンケートで電話対応についてご意見等伺えたら嬉しく思います!

他にも個人情報の保管や取扱いについての意見や提案なども話し合われていました。

取材ご協力ありがとうございました。



なるほどQA?

先日、店頭で一目ぼれして購入したベストの洗濯表示を見て少しブルーになりました!!

何故なら・・・素材がレーヨンだったんです(泣)洗濯も出来ないよなあ...と思いつつ、せっかくなのでレーヨンについて調べてみました!!!

豆知識

世界で最初に作られた化学繊維で当時、絹が高価なため作られたというだけあって、その光沢が絹に似ていることから「人絹」じんけんと呼ばれている

主原料は木材パルプ。木材の中にある繊維素(セルロース)を取り出して糸とします。精製されたパルプに薬品を加え粘性の溶液(ビスコース)としてそれを繊維状に再生したものが、再生繊維レーヨンです。

吸湿性に優れ、化学繊維の中で一番よく綿よりも良い、また、肌触りがいい為、婦人下着や裏地に使われる。ただ・・・水などに弱く縮みやすく、シワにもなりやすい欠点もある。ちなみに2分以内に素早く水洗いできる方法をネットで見つけました。



編集後記

今月担当は営業企画/福田です。会社まで駅から15分の道のりで今年の夏は、蝉をたくさん見かけました。毎朝はどようやって、土にもぐるとか?何で7年もの間土の中で育つのか?そんな疑問を話しながら、出勤してました。最近では、どんぐりがたくさん落ちてるので興味持た始めたところです。これを踏んでえっ!OTSって山の近く?と思われたら申し訳ないですが、かなり海の近くなります。(どんぐりの木一調べたところ22種類も有りました)

ご意見・ご要望・ご質問等は下記連絡先へ!

TEL 03-5605-5515

URL: <http://www.e-ots.jp>

編集担当
朝持・福田・北野