

改善報告書

2021年5月10日に発送したFBA納品にて重大な納品不備(異物混入)が発生しました。

【事案概要】

発送場所：谷塚倉庫

発送日：2021/05/10

納品番号：FBA15CPWNP3S

納品先FC：小田原フルフィルメントセンター

納品不備内容：混入物 ハサミ

本件の対応として、お客様である1138末永様へ謝罪をし、Amazonに提出が必要な顛末書の作成をし、末永様の方へ提出しました。

今回の事案に対しての再発防止策を報告いたします。

【発生原因、発生経緯】

封をする前の箱の付近でFBA配送ラベルを切るためにハサミを使用し、緩衝材を入れる際に誤ってハサミを混入してしまいそれに気付かず封をしてしまったことが今回の発生の経緯です。

ハサミやカッターを所定の場所と紐でくっつけるなどの使用範囲制限をしておらず、単体でどこでも使用することができる状態であったことがこの度の混入の原因です。

【再発防止策】

ハサミやカッターを単体で作業場に配置することをやめ、代わりに作業者に腰袋を用意し、作業に使う備品（ハサミ、カッター）は腰袋とリールホルダーで繋いで離れないようにしておき、作業場に立ち入る際には必ず腰袋を装着し作業にあたることとしました。

これにより、備品は常に作業者が身に付けている腰袋から離れることがなくなり納品荷物に混入することはなくなります。

腰袋にはそれぞれ番号を付け、当日出荷分の荷物が出荷されるまでにすべての番号の腰袋が揃っているか点検することとします。

改善報告書



【社内周知方法】

社内全体朝礼で今回の事態の重大さを共有した上で、上記再発防止策を周知
チャットワークにて他部署、他拠点に今回の事案と再発防止策を共有

FBA 納品において異物混入（特にハサミ、カッターなどの危険物）は Amazon FC
での受領作業者が怪我をしてしまう可能性があるため重大な納品不備となり、販売アカウントにも納
品制限がかかってしまうなど、お客様の事業にも大きな影響を及ぼしてしまうことなので今回の事案
の事の重大さを再認識し、今後の作業に努めてまいります。

作成日時：2021年5月17日

作成者：谷塚倉庫現場責任者 有澤和哉