

GRACE様

発生日付:4/28(水) 発覚日付:5/12(水)

内容:麴とFURORAを1個ずつのセット12件の出荷グループをFURORA1個のみで発送しました。

購入者様への対応:該当の12件のお客様に麴を発送します。

GRACE様への対応:沓澤様に電話し、謝罪と説明をし、お客様への対応を決めました。その後、ショップのカスタマースタッフにもチャットで今後の対応を報告しました。

原因・反省:初歩的な商品のピッキングもれが原因です。

1グループ12件のため、おそらく1人で作業をしていたのだと思います。

パターンリストにも1つのパターンしかないものだったので、どうやって間違えるのかというところではありますが、おこってしまった以上は、シンプルなパターンでもなるべく複数人の目を通るようなフローに変えて行きたいと思います。

それでも人数の関係で数が少なくシンプルなパターンのものは1人でやる状況は出てくると思うので、その対策はPAさんにも意見をもらいつつ考えていきます。

Exdays様

発生日付:5/4(火) 発覚日付:5/12(水)

内容:お客様へ別のお客様の納品書を送っていました。
状況を確認したところ、機械での流れ作業で起きたことだったため、1枚ずつずれている可能性があります。
36件を一つの単位で機械に流していたので、その36件を納品書誤送の可能性があるデータとして一覧で先方に共有しました。

購入者様への対応:正しい納品書の発送をします。

Exdays様への対応:沓澤様に確認した状況を説明し、謝罪をしました。
現状はお客様から1件の申告となっており、そのお客様へ正しい納品書を発送します。今後、他のお客様から申告があった場合は都度対応していくことになります。
その旨をショップのカスタマー担当者とも確認しました。

原因・反省:機械での流れ作業の時に、チラシ・納品書・商品を置く人が1人、シールを貼る人が1人の2人でやっていました。

その際に、どこかで納品書の置き忘れが発生したと考えています。

普段の作業スタッフなら最後に追加で商品が1個流れてくるので、気づけると思うのですが、その日はシールを貼っていたのがタイミーで呼んだ人だったため、おかしいと思わなかったかもしれません。

ミスをしたのは商品を機械に投入したPAさんですが、出口にもPAさんがいれば気づけた可能性が高いと思います。

その日の作業では、シール貼りが一番負担が少ないと思ってタイミーの人に任せていましたが、PAさんにもっと詳細に確認すべき点を伝えるべきだったので、僕の責任です。

チラシの綴じる向きをそろえとか、そういう当たり前に感じていたことも言わなければわからないことだとわかったので、初めての作業者には説明が不十分であったと感じています。

連休中で作業量は多く、作業者は少ないという状況だったため、1人でチラシ・納品書・商品を置いていくというのも少し無理があったのかもしれません。

既存のPAさんでも問題なくそれができる人とそうではない人を見極めて配置していく必要があるので、しっかり割り振りを考えていきます。