

改善報告書

2021年5月11日

この度は貴社ならびに購入されましたお客様には多大なご迷惑をおかけしたこと改めて深くお詫び申し上げます。

今回の事案に関しまして弊社での改善案の内容をご報告させていただきます。

【発生日時】

2020年5月6日

【商品の誤発送について】

<BELMISEオートラベラー発送分91件>

タイトMサイズを注文されたお客様に、タイトLサイズを誤発送してしまいました。

【発生した原因】

今回の誤発送が発生した原因としましては、本来、下記【現在の作業の流れ】の通り作業前にピッキングを行い、必ず2人以上が商品・サイズを確認後、梱包作業に入るようにしておりましたが、今回確認したところ、ピッキングの際にも気付かず、更に作業員もピッキングが間違っていないという二重の思い込みにより、確認不足のまま発送に至ったことが考えられます。

【現在の作業の流れ】

①ピッキング者が出荷パターン毎の全商品の数量が記載されたリスト(以下、「ピッキングリスト」と称します。)と出荷の商品パターン毎に件数と種類を分別したリスト(以下、「パターンリスト」と称します。)の商品種類(サイズ)および数量を照合し、当該商品をピッキングする。

②ピッキング商品確認者がピッキングリストを見て商品を確認する。

③納品書を読み込み送り状を貼る機械を使用し、その機械作業員においては(発送数が少ない場合は1人で作業。多い場合は納品書を置く者と商品を置く者の2人で作業)パターンリストおよび呼称確認を行いながら、パターンリスト1行ごと(1パターンごと)に商品および納品書を置いて(機械に流して)いく。

【問題が発生して行った対応】

当該日に作業を行った者への状況および工程について確認し、その後、作業員全員に対して現在の作業の流れの確認と、それを踏まえた誤発送を防止するための改善策について話し合いを設けました。

また、作業を行った機械に録画されたデータから、Lサイズの商品を梱包していたことを確認し、その発送先情報を抽出し、貴社にお知らせいたしました。

【改善後の今後の作業の流れ】

- ①1人がトータルピッキングリストとパターンリストを照合・確認した上で商品の枚数と種類をピッキングし、ピッキングリストに署名、完了した旨を周りの作業員に伝える。
- ②もう1人がピッキングしてきた商品について、商品の種類を枚数を確認し、ピッキングリストに当該種類と数を記入した上で署名する。
- ③実際に作業に入る場合は2人以上で作業をし、必ずパターンリスト に作業員名を記載、作業員がパターンリストを確認し、行ごとに商品を振り分け、更に声に出し自分がどの商品をいくつ機械に流すのか再確認をする。
- ④ピッキングを行った者および確認を行った者は、商品を置く作業をせず、別の者が行うようにする。
- ⑤上記①③④各作業に移る際に前作業員の署名がない場合は、次の作業に取り掛からないことを徹底する。

上記5項目を日々の作業で徹底することにより、商品間違い、数量間違いを起さないように徹底致します。

【改善項目】

- ・機械作業を含め、パターンリストを行ごとだけでなく1枚ずつ完結していくことで発送漏れを防ぐ。
- ・ピッキング者およびその確認者それぞれが、相手任せにせず責任をもって作業に取り組む目的で、作業後ピッキングリストに署名を行う。
- ・ピッキングリストからピッキングする者とピッキングしてきた商品を 確認しリストと照合する者との2方向確認を行うことで、思い込みによる商品・数量間違いを防ぐ。
- ・全作業2人以上で行い、呼称確認を徹底することで、自らの作業に緊張感と責任を持つ。

・パターンリストおよびピッキングリストには商品種類ごとにマーカーを引いて色分けし、読み落とし読み間違いを防ぐ。

上記改善策を取り入れ、再発を防止するとともに、今回のような人為的なミスへの対策として、人による作業のみに依存しないルールや仕組化、機械化なども検討して参ります。

今回このような問題を発生させたことにより、貴社ならび関係者各位、お客様への多大なるご迷惑をおかけしましたことをあらためて深くお詫び申し上げます。

今回の事案を弊社スタッフ全員が深く受け止め、会社全体一丸となって再発防止に取り組んでまいります。

また、貴社の信頼を取り戻せるよう、弊社スタッフ全員が再度気を引き締め日々の作業に努めさせていただき所存でございます。

今後ともどうぞよろしくお願い致します。

合同会社黒船
福井今市倉庫現場責任者 近藤寿行