

報告書

2021/07/05

今市倉庫責任者 近藤

2021/07/01 に今市倉庫から発送したファストノットのサブリ発送にて誤発送が発生いたしました。

本件の対応としてファストノット様に謝罪をし、正しい商品に詫び状、返送用封筒、送り状を同梱の上発送し、誤発送した商品の回収を弊社負担にて行いました。

【原因】

直接的な原因は作業者のピッキングミスならびに確認漏れです。

正しい商品は「デオサブリ」で誤発送した商品は「ブレスチュアブル」です。

パッケージが同じ商品で商品の表面下部にローマ字で商品名が書かれている状態です。

保管方法は写真の提示がなく注意事項の記載も無い状態でした。

記載商品名が違う以外はパッケージもほぼほぼ変わらない為、ピッキングの際にも気付かず更にダブルチェックの際にも確認が漏れたと考えます。

【何度目の再発か】

ファストノット様のサブリ発送に関しましては、今回が初めてです。

過去にも発送はありましたがパッケージが似ているため細心の注意をはらって発送していました。

【今回のミスによる会社の損失】

弊社から購入者様への正しい商品の再送料 400 円

購入者様から弊社への誤発送商品の返品送料 930 円

計 1330 円が会社の損失となります。

【改善策】

パッケージにも変わりがないため、商品在庫保管場所に商品写真を提示し、商品名部分を分かりやすくマーキングして注意事項を書き宇込み一目で分かるようにします。

今まで同様にダブルチェックは徹底致します。

また梱包する際、取り扱う商品が初めての場合は必ず経験者にダブルチェックをしてもらい商品に間違いがないかを確認したうえで梱包作業に入るようにします。



上記写真のように提示し注意を促します。