

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. 6

6月号

こんにちは！季節はすっかり春を乗り越え、夏の陽気になりましたね♪
今月号は、去年の6月から随時実施させて頂きましたCSアンケート集計結果を掲載致します。
お褒めの言葉や「もっと、こうしてほしい。ここがなってない…」等お叱りの言葉やご提案など様々なご意見・ご要望を頂戴致しました。すぐに対応し改善出来た事や現在対応中の事象もござい
ますが、何よりお客様から声をあげて伝えて頂いた事が嬉しかったのも事実です。
今年もアンケートを実施させて頂く予定ですので忌憚のないご意見をお待ちしております。

顧客満足度(CS)アンケート 集計結果

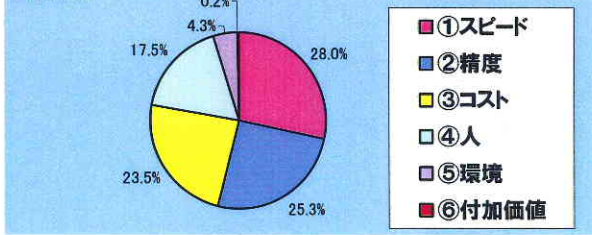
お客様が物流を考える場合の優先順位について

【集計結果】

優先順位を付けるとすれば…
回答を集計した結果です。

①スピード	28.0%
②精度	25.3%
③コスト	23.5%
④人	17.5%
⑤環境	4.3%
⑥付加価値	0.2%
合計	100%

優先項目



項目の説明

- ①人 : 対応力、コミュニケーション力、挨拶など
- ②環境 : 設備、立地、整理整頓など
- ③コスト : 作業単価、スペース料について
- ④スピード : リードタイム、作業時間
- ⑤精度 : 誤出荷、棚誤差、クレームなど
- ⑥付加価値 : 修理、QC、アフター等の専門サービス

こんな声も
頂きました！

- ・担当者変更等による不要な問合せを減らしてほしい
- ・商品に不備があった場合、返品商品など送り返す前に連絡が欲しい
- ・洗濯ネーム取付作業時間短縮のお願い → 事前情報を頂く等、対応早急に協議中

提案①業務フローの構築をしては？

効果 フローを再度見直し、修正した結果時間短縮が実現出来た。
業務スケジュールに準じ、お客様から事前に情報が頂けるようになった。

提案②担当者の固定化しては？または業務マニュアルがあればいい！

効果 業務マニュアルの作成により、担当変更時でもスムーズな引継ぎにて
問合せ件数の削減やサービスレベルの維持が可能となった。

要望:QC部門の強化、QCの向上をお願いしたい →

全力で
対応中！

お約束

OTSは、お客様から頂いた貴重なご意見・ご要望にお応えできるようにこれからも
全力で**全員**で業務に臨んでまいります。既にHPやこちらの誌面にて様々なスタッフを
ご紹介させて頂いております。物流は、『人』無しでは業務は出来ないと考えます。
だからこそ必ずや、優先順位の一位に『人(スタッフ)』が選ばれるような対応をお約束致します！

◇◇ 初めて物語/QCサービス(2回目) ◇◇

今号は、QCサービスの元祖「取り扱い絵表示の選定」についてお届けします

(先月に続き…) 堀江センターの
メンバー(Part2)
です



絵表示の選定って？

海外規格である「ISO」表記が、日本の「JIS」規格ではどれにあたるかを
選定します。あるいは情報の無いものは素材の検査をして適切なものを
選定、置き換えをします。必要であれば調査機関への検査依頼も行います。
そして、選定された表記のネーム印刷を行い、商品への取り付けまでをオーティーエス内で行います。

消費者が使用することを考えて…

葛西センターのメンバーです

あるとき、モチーフ付きの商品が入ってきました。でも服の生地とは違う素材
なんです。さらに、服本体の生地の取り扱いしか絵表示が載っていません。でも、
素材が不明なのに販売をしても大丈夫か？お客さまが洗濯をした時に、その
モチーフ部分が損なわれる可能性もあります。「このままでは販売しない方が
良い」との判断から、そのブランド担当者さま経由で生産国へ問い合わせを
お願いして、その結果から新たにモチーフ部分で考慮した絵表示を取り付けました。
ISO表記では「A」という表示でも、国内
で販売する場合は「B」の表示にした方が
良いということもあります。「いくつかの
条件が重なったときは、ISO表記よりも
適切な表記がある」ということなんです。

4年程前から選定担当をさせて頂いています。ブランド
イメージを大切にすること、販売員・消費者の方に
「正確・安全かつ分かりやすいメッセージをお伝えする」
ことを心がけています。商品の精度を維持し、納期を
守ってお届けすること。それはまるで、育てた子が社
会に出て困らぬ様に願う母の気持ちと重なるよう。や
はり年のせい？！現在、5社のお客様を担当しており、
少しでもお役に立てるよう努めていきたいと思っ
ます。 葛西センターチーム/宮島



なるほどQC!

こちらの商品を…

X線検針機で見ると…

針はどこ？

今月は、少し趣向を変えて…
右の商品を検針機で検査したら
上のようにミシン針の先(2ミリ)が入っている事
が分かりました。
あなたはその時のX線の透過画像を見て、見
つけることが出来るでしょうか？

ココに入っていました！！

針をさがそう！

どうです？ みつけられましたか？
このように、X線透過された商品画像を
モニターで1点1点確認しています。
作業者は、長時間続けず短時間で交代するなど、
常に高い検品精度の維持を心掛けています。

正解は！！

編集後記

先日5/22に小学校の運動会に行ってきました！去年の保育園では、泣いて演技
も出来なかった娘が立派に踊っている姿に感動して泣いてしまいました。。。
時の経過の早さをあらためて、実感しました。ただ何となく過ごしていましたが、今日
よりも明日、一日一日を大切に…笑顔で過ごせたらいいなと思います。

業務部 北野

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
鶴持・福田・北野

