

# Open Talks!

発行:2017年10月号 発行人:田中ユウイチロウ

OTS ブログ 検索



秋空高くさわやかな好季節になりました。皆様、いかがお過ごしでしょうか。他社にはない、OTSのおせっかい物流！日々のお客様の声に基づき、何か貢献できないか…と生まれたOTSセール。今月はこちらをご紹介します！また、おせっかい物流のもうひとつの柱、新QCサービスもCS委員会を踏まえ、現在精力的に取り組んでいます。

そんなCS委員会の取り組みを一部ご紹介♪ OTSの本気、お見せします！

## ◆◆OTS SALE◆◆

～大盛況！従業員歓喜！OTSで倉庫セール？～

最近、少しずつ知れ渡ってきているOTSセール、ご存知でしょうか。店頭では販売できないB品やサンプル、わけアリ商品等をOTSの倉庫内で従業員（ご家族・ご友人含）向けに低価格で販売いただく機会を設けております。開催日は未定、お客様からのご要望で突如動き出す。なんとレアなセールです。実はこれも、OTS特有のおせっかい物流のひとつ。今回は、セールにご参加頂きましたお客様の声と、実際にセールでご購入頂いたお客様の声をご紹介します。

### ▼A社(初参加)

想定以上にご提案商品に対し、皆様にご興味頂くことができました。



### ▼B社(初参加)

セールの会場内は、当社ブランドとの関連ブランドなどがあり、買い求めるお客様がある程度一致しているところがありました。

### ▼C社(3回目)

今回で三回目の参加でしたが、集客が増えているように思えた。次回も買い物に来たいのお客様の声もありました。



### ▼D社(3回目)

お客様層、販売価格設定面でファミリーセールや他催事と差別化ができ、在庫消化に役立ちました。

### ◆お客様の声①◆

良い物がおおくてついつい財布の紐が緩みました！いい買い物できました☆

### ◆お客様の声②◆

広い試着室があり、ゆっくり買い物することができました♪

### ◆お客様の声③◆

思ったよりも商品が充実していました。また来たいと思いました！

## 浦井編集長の 知って!わくわく☆クッキング 第2回!

### 誘惑のナンテコッタ

～簡単！秋薫るパンナコッタの作り方～

- 【材料】5.6人前
- ・牛乳1.5カップ(300cc)
  - ・砂糖大さじ6杯
  - ・ティーパック2ケ
  - ・粉ゼラチン5g
  - ・生クリーム1カップ(200cc)
  - ・バニラエッセンス少々

### ★ポイント★

ラム酒大さじ1杯  
(ふくよかな味わいになります)

### 【作り方】

- ①牛乳に砂糖を入れ弱火で熱します(砂糖が溶けたくらい)
- ②火を止めてティーパックを入れて10分程度置きます
- ③ポイント＝粉ゼラチンを事前に水大さじ3杯くらいの水に振り入れてからレンジ500w/40秒で溶かす。★ゼラチンがダマが残らずになめらかな口当たりになります
- ④②に溶かしたゼラチンを入れ生クリーム、バニラエッセンス、ラム酒を入れ優しく混ぜます
- ⑤粗熱が取れたらココットにいれて冷蔵庫で冷やし固めて完成♪簡単でしょ♪♪

## \*お客様の声がつまったCSアンケート\*

～今年もご協力ありがとうございました～

今期のCS委員会のビジョンは

「パートナーシップを築き、お客様と共に歩む」と定めています。

その一環として、顧客満足度アンケート通称“CSアンケート”を実施しています。毎日のお客様とのやり取りの中で、業務に埋もれてしまい中々聞くことができない弊社の業務対応への満足度や改善点に対して率直なご意見をお聞きしています。頂きましたご意見は、今後のサービスの改善・向上の参考とさせていただきます。

アンケートの結果をもとに、お客様にしっかりと向き合い、より良いサービスが提供できるよう業務担当者だけでなく、パディさん（パートスタッフの総称）をはじめ管理本部まで全従業員を巻き込み、課題の解決や要望に応じていきます。時間は掛かるかもしれませんが、いつまでもお客様に寄り添い、各お客様がOTSの「ファン」になって頂けるよう努力して参ります。



▲CS委員会  
アンケートリーダー  
鈴木さん

### ◆2017年 弊社のサービスについて

#### ①コミュニケーション

:電話対応・メールのやりとり等

#### ②業務精度

:出荷ミス・在庫差異・入荷検品等

#### ③環境整備

:在庫保管状況等

#### ④提案力

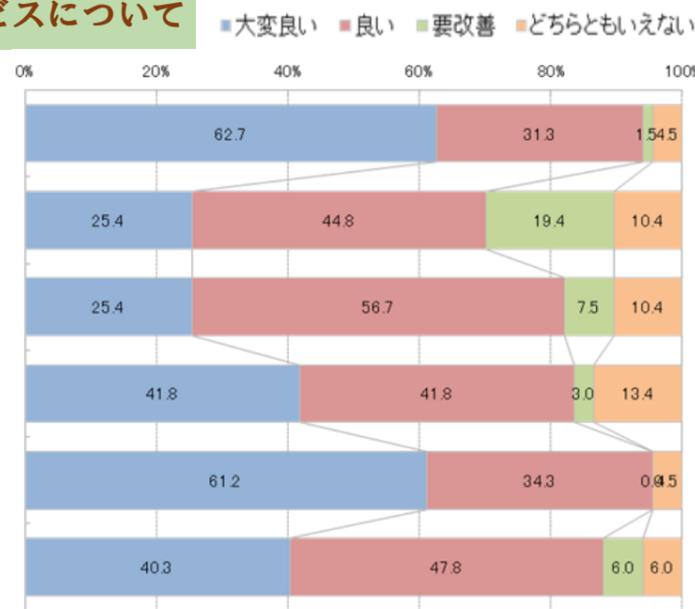
:指示漏れがありOTSから確認の連絡があった等

#### ⑤要望への対応

:イレギュラー対応等

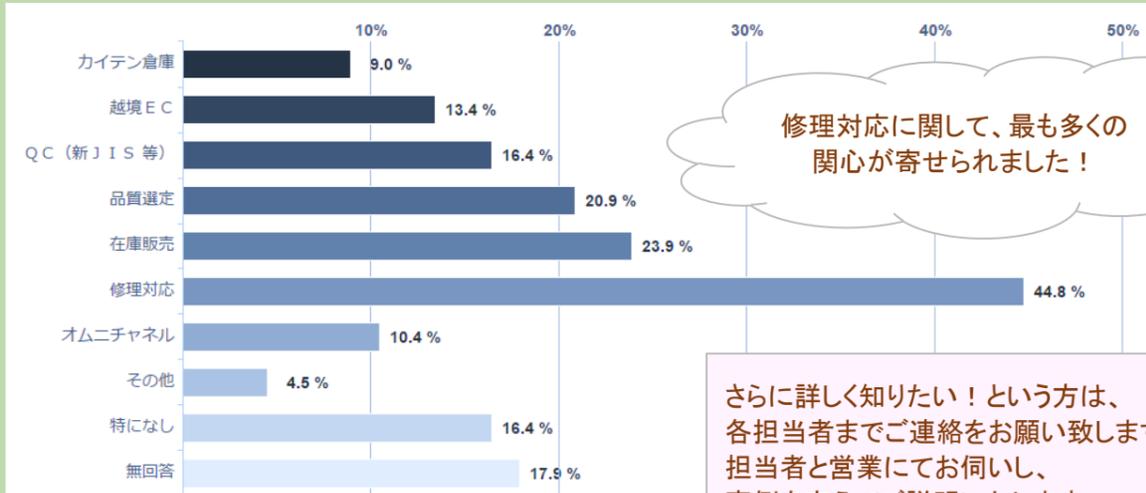
#### ⑥リードタイム

:納期通りに作業ができているか等



ご回答頂いた結果から、改善が必要とされる案件は委員会と担当者とを交えて、今後の方針等を決めさせていただきます。

### ◆2017年 お客様が興味を持たれているサービス



修理対応に関して、最も多くの関心が寄せられました！

さらに詳しく知りたい！という方は、各担当者までご連絡をお願い致します♪ 担当者と営業にてお伺いし、事例を交えてご説明いたします。

## 編集後記

皆様、9月号いかがでしたでしょうか！私たち湾岸センターは今年OTSが満を持してスタートした新QCサービスとカイトン倉庫を追い付けてきました。今回は裏方を紹介し会社の委員会活動をご紹介させて頂きましたが、様々な形で繋がっていることに取材を通して気がつきました！全てはお客様の為。現場の各担当がそれぞれの知恵を出し合って日々精進しています。今後ともご愛顧のほど宜しくお願い申し上げます♪

