

メディカル物流ニュース

再配達削減への取り組み

化粧品・健康食品の大手である㈱ファンケルは、通販における再配達削減に向けて、「置き場所指定お届け」を実施しています。再配達が社会問題として認識されていなかった1997年にこのサービスをスタートしたというから驚きです。配達場所は「玄関前」「ガスメーターボックス」「自転車のカゴ」など同社の示す9か所から選べるというもの。当然懸念されたのは紛失。これについては㈱ファンケルが責任を負うことを明確に示しています。仮に届けた場所に商品が「ない」などの連絡を受けた場合は、同じ商品を改めて配送する体制を整えており、ある意味「体を張った」ともいえる取り組みによって利用者の3割が利用するサービスに成長しました。今後は特設ページから告知を強化し、5割まで引き上げるといいます。

顧客からは「留守でも簡単に受け取れてとてもいいシステムだ」「呼び鈴がなるとバタバタしてしまうから続けて欲しい」「留守の際、他社は不在票が入っているので連絡したりが面倒」といった声があり、評判は上々の様子。

問題を解決しようとリスクを負って始めたサービスが、結果他社との差別化となり、顧客の満足を獲得していますね。



こんな問い合わせいただいております。

～問い合わせ内容～ 化粧品メーカー様

複数の輸入化粧品を取り扱っているが、1種は主要取引先の販売店への出荷で、それ以外はバラエティストアへの小口出荷である。それぞれ輸入先や輸入方法は異なり、船便、航空便を予定している。対応は可能か。

東京メディカル物流センターからのご提案

もちろん可能です。

まず、1種目の化粧品については大口でコンテナ入荷とのことですので、配送費用や手間、リードタイムを考慮し、主要取引先様付近のセンターをご提案いたします。港～センター～販売店の経路が最小となり配送や一時保管の費用が抑えられます。必要な化粧品製造業も当然ございます。

次に、それ以外の化粧品については航空宅配便で入荷とのことですので、本社センターをご提案いたします。蓄積された小口配送のノウハウがありますので様々な提案が可能です。尚、今回は2か所のセンターの提案ですが、弊社専任担当者が窓口となりますので、貴社に余計な手間は発生させません。安心してお任せ下さい。

東京メディカル物流センター物流改善コーナー

見た目スッキリ！数はピッタリ！手間もヘッター？

パーツを指定包装する際はビニール袋を100枚以上準備することがあります。入荷員数の検査も併せて行うことを考えると、作業前のパーツとビニールの数合わせは必須。

ビニールは寝かせて置くと当然滑って崩れますので、作業場が狭くなります。また、作業台から落下するなどでビニールを紛失する可能性もあります。

そこで、左図のような箱を準備。数合わせと整頓が両立でき、スムーズな作業を実現しました。

※ビニールが広がった場合の最終数合わせ工数
5分×10件×20日＝1000分/月(約17h)



担当者からの一言



新淵(にいぶち)

メディカル物流ニュースは皆様のご愛読により、3年目に突入いたしました。引き続き、様々な情報を発信していく所存です。

読書の秋、食欲の秋、運動の秋、と様々ありますが、皆さんはどんな秋を過ごされますでしょうか。

私は、公園でのんびりつるぎながら焼き芋でもしようかなと思案中です。笑

これからは気温の変化などもあり、風邪などひきやすい時期です。皆様くれぐれもご自愛くださいね。