

日本ファルコム株式会社 御中

平成 30 年 9 月 25 日

ヤマト運輸株式会社

西埼玉法人営業支店

支店長

営業担

お荷物の早配に関する経緯報告

拝啓、平素より弊社をご利用賜り、誠にありがとうございます。

9 月 26 日お届けのお荷物を早配させる事案を発生させてしまいましたことにつきまして、下記に経緯をご報告させていただきます。大変ご迷惑をお掛けすることになりましたことお詫び申し上げます。

記

経緯

さて、当初お荷物の発売日に合わせた出荷につきまして、一括でお預かりする運びでしたが、当支店の施設環境（マテハン・作業人員）を鑑みた場合、運用上一括預りでは発送を行う時間的な課題としてキャパの問題などがありますことから、事前に一部のお荷物をお預かりし、発送先別の仕分けを行わせていただくことで、発売日お届けに対応する体制を整えておりました。

しかしながら、貴社ご担当者様から事前にお預かりしていたお荷物のお届けがされているようであるとの一報（9 月 22 日（土）午後）を得て調査を開始することとなりました。

調査したところ、9 月 21 日（金）に引取りさせていただいたお荷物が発送されている状況を把握した次第です。

対処

社内通達を配信し、この時点でお届けが済んでいないお荷物をお届け予定日まで止める指示を行いました。案内配信にプラスシステム上で配達制限を掛ける処置を実施いたしました。

原因

9 月 22 日（金）お預かりしたお荷物を発売日前に仮仕分けを行うことで連休中の作業体制を整えておりましたが、情報指示伝達の誤りにより、引上げ日に通常発送を行ってしまったことが全ての原因です。

改善策

この度の事案を教訓として、指示伝達連携を下記に改めさせていただくことで再発防止策とさせていただきます。

情報⇒営業⇒課責任者

営業⇒配車⇒課責任者

営業⇒作業責任者⇒課責任者

※工程毎に課責任者へ報告することで運用が正しく行われていることを把握、確認出来るオペレーションする。

この度、貴社よりお預かりしたお荷物につきまして、当方のオペレーション都合のご協力をいただいたにも関わらず、正しい運用が図れていなかったことで貴社をはじめ関係者様へ多大なるご迷惑をお掛け致しましたこと心よりお詫び申し上げます。

誠に申し訳ございませんでした。

以上