

平成28年3月22日

東方名華祭主催者様

改善報告書

3月13日名古屋ポートメッセへのお荷物搬入につき、一部が午前中にお届けが出来ず、関係者各位の皆様にご迷惑をお掛け致しました。心よりお詫び申し上げます。
以下としてその経緯と改善策を申し述べます。

記

配達延着の経緯

当日の搬入の宅急便は当方の「名古屋ベース店止め」として発送して頂いていた為、当センターの当日担当ドライバーと事務員の担当者が早朝より名古屋ベース店にお荷物の整理にあたり、搬入時のボックス積み、輸送トラックへの宅急便の積み込みを行い、午前9時30分過ぎには主催者様に荷物のお渡しが出来ました。

しかし、その後当日担当ドライバーのもとに主催者様から未着照会が入り、次いで名古屋サービスセンター経由で出展者様数名の方より未着の連絡が入りました。主催者様と連絡を取らせて頂き20数点の未着を確認し、個々のデータチェックに着手すると共に、名古屋ベース店に構内のチェックを命じ残荷の搜索を開始させました。この時午前11時10分頃です。

この後主催者様より荷物状況が分かり次第、荷物を取りに行くスタッフを当センターに向かわせるとの連絡を頂きました。その後名古屋ベース店より構内にて1ボックス発見の連絡が入り、スタッフの方の到着と前後して当センターに荷物が到着し、お渡し完了したのが午後1時15分頃でした。

発生原因

この度の不祥事の原因は、以下の2点です。

- (1) 名古屋ベース店において名古屋ポートメッセ行き荷物が入ったボックスがまとめて置かれていなく、通常ボックスを保管する場所ではない所に保管されていたこと
- (2) 当センターより出向いた二名は、通常ボックスを保管する場所に荷物が保管されていると安易に思っていたこと

今後の改善策

- (1) 名古屋ベース店の作業員の方に荷物の積み込み中は立ち会ってもらうようにする。
- (2) 荷物の積み込みが完了したら、必ず構内に宅急便が残っていないかの最終チェックも名古屋ベース店の作業員の方と行うようにする。

上記2点を必ず行うようにし、残荷を発生させないように致します。

弊社をご信頼してご利用頂いております出展者各位のご期待にお応えし、今回失った信頼を取り戻すことが出来るように、今後も誠心努力して参る所存です。

誠に申し訳ございませんでした。重ねてお詫び申し上げます。

ヤマト運輸株式会社
港 稲 永 セ ン タ ー