

クレームと対策

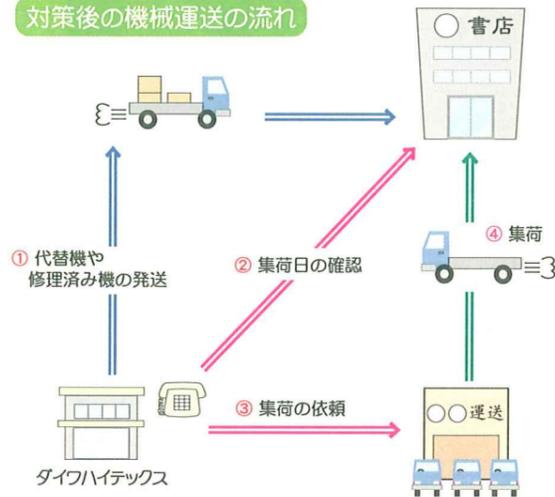
私達は修理時の対応として製品や代替機を発送する場合、宅配便に委託しています。ときどきですが...

「返送する機械を運送会社が取りに来ない...。」
「代替機が届いたけれど修理機はどうしたらいいの...?」
「修理済み機が届いたけれど、運送会社が集荷してくれない...。」
「戻す機械の準備がまだなのに集荷に来ているけれど...。」

などのクレームやお問合わせがあります。

内容がよく伝わらず、大変ご迷惑をおかけしてきましたが、この度下図のようなシステム化した対策を取ることにしました。

対策後の機械運送の流れ



- 代替機や修理済みの機械の発送時に、必ず当社よりお客様に電話連絡を入れ、集荷日時を確認します。
- 確認した内容を最寄りの手配した宅配便営業所に連絡し、集荷日時を指示します。

機械が故障し、お困りの上に集荷の手配等で更なるご迷惑のかからないようにこれからも努力致します。
お客様のたくさんのご意見・ご要望を頂きながら【満足して頂けるサービス】を提供していきたいと思ひます。

企業規模で見ると、従業員数が10人以上の企業は全体の82%、11~30人が8%、31~100人が11%、100人以上の企業は全体の2%です。因みに1000人以上は500社、1万人以上は100社となっています。このことは日本企業の殆どが中小零細企業で、しかも7割が赤字であるという状況です。納税することによって、社会に貢献していきたく、そして社員が誇りを持てる企業に、そしてお客様から必要とされる企業に、社員一丸となって励みます。



社長のつぶやき
代表取締役 大石 孝一

修理見積りについて

長く大切にございましたにも関わらず製品に不具合が生じてお客様より修理依頼があった場合、私達は『ご依頼修理』と『推奨修理』の2つの見積書を作成し提出します。

これは折角の機会ですから、指摘いただいた修理箇所だけではなく製品全体の機能面を総点検した結果の報告です。いわば製品の健康診断です。製品が安全で機能通りの働きが出来ますように、現在の製品の健康状態をお客様に確認してもらうことを最大の目的としています。

製品の状態についてはご不明な点があると思いますが何なりとお問合わせいただき、健康状態を十分確認していただいた上でご判断いただきたいと思います。

ご依頼修理：お客様のご依頼のあった故障箇所の修理、並びに部品の劣化・破損などにより性能を維持するのに最低限必要な部品の交換修復にかかわる修理。

推奨修理：ご依頼修理以外に性能を永く維持していくためにおすすめする部品の交換修復に伴う修理。



第6号

DH 株式会社 ダイワハイテックス

寒さも厳しい季節となりました。コミックシュリンカーも寒い寒い状態から一気に頑張り過ぎて調子が悪くなる場合があります。ちょっとした日頃のお手入れで元気を取り戻す場合もあるので、第6号では特に冬場に注意していただきたい事を紹介します。

One point advice

コンセントは電気製品に電気を供給する大切な役割を果たします。元々コンセントは目立たない場所にあることが多く普段はあまり気にしませんが、コミックシュリンカーは多くの電力を消費するため、コンディションにより機械の調子にも大きな影響を及ぼします。

- コンセントにホコリや紙くずなどがたまっていますか？
- コンセントの周りに燃えやすいものはありますか？
- プラグをコンセントにさした時、プラグがぐらついていませんか？
(プラグがぐらついていると接触不良になり、発熱してしまいます。)
- プラグまたはコンセントが変形・変色していませんか？

この機会に是非チェックしてみてください。意外にコンセントにはホコリがたまっていたりします。
また、もしプラグがぐらついたり変形・変色していた場合は大変危険ですので、交換をお勧めします。

空気が乾燥する時期となり、火の元にはより一層の注意が必要な季節です。この回は火災の原因になる事がある『コンセント』についてのお話です。

RAPO LS II ご意見募集

前号から募集を開始した『RAPO LS II ご意見募集』に、明屋書店宗像店の鴻上さんからご意見をいただきました。

「ダイ話 LETTER 意見係」様 Date 15.12.14
Fax 0120-056-7400

いつも大変お世話になっております。RAPO LS II を使用して、1度だけ失敗したことがあります。それは、コミックスのカバーが、紙ではなく、ビニール製の透明カバーがかかっている商品があり、いつもと同じ感覚でシュリンクしたところ、ビニール製のカバーは熱に弱く、しわしわになってしまったことでした。すぐに気がついて、被害は1冊で済みました。それ以後、気がつけるようにしています。(ビニール製でも大丈夫なものもあります) 同様の場合は、仕上がりも弱くすればよいのでしょうか？ 今度正しくしてみます。

From 明屋書店宗像店 Tel. () Page /
鴻上

お問い合わせの現象は、ビニール製品が熱に弱い特性を持っているため、シュリンク包装時に加えられた熱により、しわしわに変形したものと考えられます。スピードを速めた場合でも機械内部に接触した瞬間すぐに熱が伝わるため、同じといえます。

中には同じ様なビニール製のカバーでも比較的熱に強いものもあるのですが、見た目での判断は出来ません。ビニール製のカバーを使用している本については極力シュリンク包装を控え、手作業で包装してください。

また、特殊なインキやビニールコーティングによりシュリンク包装時にフィルムとカバーが接着する場合もあるので注意して下さい。



ダイ話 LETTERでは引き続き皆様からの情報を募集しています。日頃、コミックシュリンカー RAPO LS II をお使い頂いて、『うちではこんな使い方をしているよ！』や『LS II を導入したらこんな所が良かった。』等、どんな小さな事でも構いません。ダイ話 LETTER 誌面で紹介していきたいと思ひます。採用された方には¥2,000分の商品券を贈呈しますので、どしどしご応募下さい。

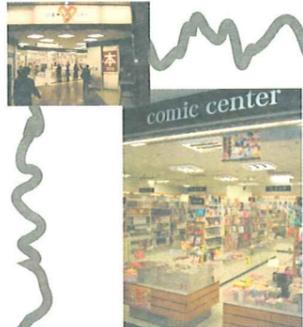
・・・応募方法・・・
ご意見と貴書店名・電話番号・お名前を明記の上、[ダイ話 LETTER 意見係]までFAXにてお寄せ下さい。たくさんのご意見お待ちしております。 FAX フリーダイヤル 0120-056-740



Pick Up !!

株式会社 八重洲ブックセンター 八重洲地下街店

東京都中央区八重洲2-1-1 ヤンマー東京ビル 地下1階



東京駅から続く地下街にあるため、雨に濡れる事なくお店に立ち寄れます。

全国に14店舗を展開する八重洲ブックセンター。地下街店は本店に続き東京駅周辺の2店舗目として9月30日にオープンしました。オープンについて星野店長と本部の取締役宍戸部長に話を聞きました。



他の書籍とは独立したコミックだけのコーナー。



売場面積とコミックの総冊数を教えてください。

売場面積は220坪、コミック売場は20坪です。総冊数は15万冊で、コミックは2万冊です。

地下街店の特徴や力を入れているところは？

タイムリーな売れ筋商品を確保して販売していくところですね。

コミック売場の特徴やメインに考えている客層については？

立地上ビジネスマンやOL層が多いので、少年・少女コミックよりも年齢が高い青年・女性コミックの割合を増やし、力を入れています。



八重洲地下街店 星野店長

コミックシュリンカーRAPO LS II についてのご感想は？

これだけコミックがあると、この機械がないとダメですね。使い方も簡単でいいです。オープンの際にも包装手伝いをしてもらい、本当に助かりました。手伝わってもらえると思っていなかったのが感謝しています。

本部・宍戸部長より

社にある通り、従来の書店のあり方に対して読者が抱えている不満の解消をしながら『どんな本でも手に入る書店』を目指したいと思います。

LS IIを導入した事により、包装作業のスピードアップとコスト削減が可能となったので、コミック専門の担当者を育成していきたいです。

ダイワハイテックスに一言お願いします。

技術力・独創的な発想に優れていて、誠意ある企業だと思います。

地下街店と同時に導入いただいた5店舗

コミックに加え、絵本もシュリンクしている包装作業が大変だと感じていたところLS IIの導入が決まりすこく助かりました。思っていたより小さいので店内に置いていいですね。



細田店長

イトヨーカドー 葛西店

包装作業が日々大変です。LS IIが入り本場に助かっています。シュリンク作業がすこく速いので新刊がいっぱいある時などいいです。おかげで残業が減りました。

(平井さん)



平井さん[右] 毛利さん[左]

京急百貨店 上大岡店

手で作業するより全然速くていいですね。LS IIだと誰がやってもキレイに速くていいところが良いです。

(松永店長)

イトヨーカドー 拜島店



松永店長[左] 黒谷さん[右]

速くてキレイですね。機械本体の外側が熱くないので、安全で助かります。

イトヨーカドー 八千代店



木内さん

今まで困っていた大量の新刊もあっという間に包装が終わるようになりました。仕上りもすこく速いので助かります。

(安藤店長)

宇都宮 パセオ店



安藤店長[左] 菊地さん[右]

今回の猫の手キャンペーン

猫の手キャンペーンとは...

新店舗オープンの準備は、猫の手も借りたいほど大忙し。お店の新しいスタートに、私達も何かお役に立てる事はないのかな？そこで、得意とするコミックの包装作業をコミックシュリンカーRAPO LS II やセキュリティシュリンカーDOBOを導入して頂いたお客様へお礼を兼ねてお手伝いできれば...。そんな思いからスタートしました。

導入機を稼動して当社担当営業が1日コミック包装作業をお手伝いします。お手伝いの人員費用は必要ありませんが、消耗品(フィルム等)は実費請求させていただきます。

株式会社 三省堂書店 大名古屋ビル店

愛知県名古屋市中村区名駅3-28-12 大名古屋ビルディングB1



三省堂書店は東京を中心に28店舗を展開。名古屋駅周辺には高島屋店、テルミナ店があり、大名古屋ビル店は駅周辺の3店舗目として12月12日にオープンしました。導入について手塚エリアマネージャーに話を聞きました。



今回お答えいただいた 高島屋店・手塚マネージャー [左] 大名古屋ビル店・奥野店長 [中央] テルミナ店・吉田店長 [右]

売場面積とコミックの総冊数を教えてください。

売場面積は25坪で、コミック売場は5坪です。総冊数は3万冊あり、コミックは4千冊です。

地下鉄の改札も近く、幅広い年齢のお客様が来店されると思いますが、コミック売場はどのようなジャンルをメインに考えられていますか？

当面はジャンルに片寄りがないように、常に新刊をばっちり揃えていきたいですね。また新しいお店なので客層を固定せず、動きに合わせて変化させていきたいと考えています。

万引きの対策についてお聞かせ下さい。

監視カメラは4台設置していますが、たくさんのお客様が入ってくる事で万引き防止につながるのではないかと思います。



棚の上の段までコミックがすずりと並ぶ。

猫の手キャンペーンはいかがでしたか？

機械の引渡しからオープンまで、非常に短い時間でお手伝いをしてもらい大変助かりました。

コミックシュリンカー RAPO LS II についてのご感想は？

便利なことは名古屋高島屋店、テルミナ店で実証済みで今回も迷うことなく導入を決定しました！



地下鉄名古屋駅の改札付近で大名古屋ビルディングへの通路にあり大変人通りが多いお店です。これから有効にRAPO LS II を使って頂けると思います。

(営業担当：堀越 談)

名古屋駅周辺の クリスマスイルミネーション

コミックシュリンカー RAPO LS II

文庫本からA5判までの本を、ガイドに合わせて置くだけの自動包装機。



お手伝いに行った時は、クリスマスが近いこともあり、色とりどりのイルミネーションが名古屋の街を彩っていました。

大名古屋ビルディング地下1階 大名古屋ビル店

