

パンドスタジオ木場について



- 5年間で、駒込→日本橋浜町→合羽橋→江東区木場(千石)→南砂と5箇所の倉庫の内の4つめの倉庫になります。
- 毎回4倍以上の広さに引っ越しを繰り返し、その度に、保存方法、出荷方法、検品方法、PS-CUBE(統合管理システム)を整備してきました。
- 管理システムと宅配業者がつながっており、Google Mapと連動して荷物の現在地が追跡可能。
- パンドスタジオ木場とよんでいるこの倉庫は、もともとは日刊スポーツ新聞の印刷工場で、入口のシャッター3つは、トラックで積み出していた場所。エレベータの両脇の黄色いポールは、フォークリフトの衝突防止用。



■基本的な保管の方法について

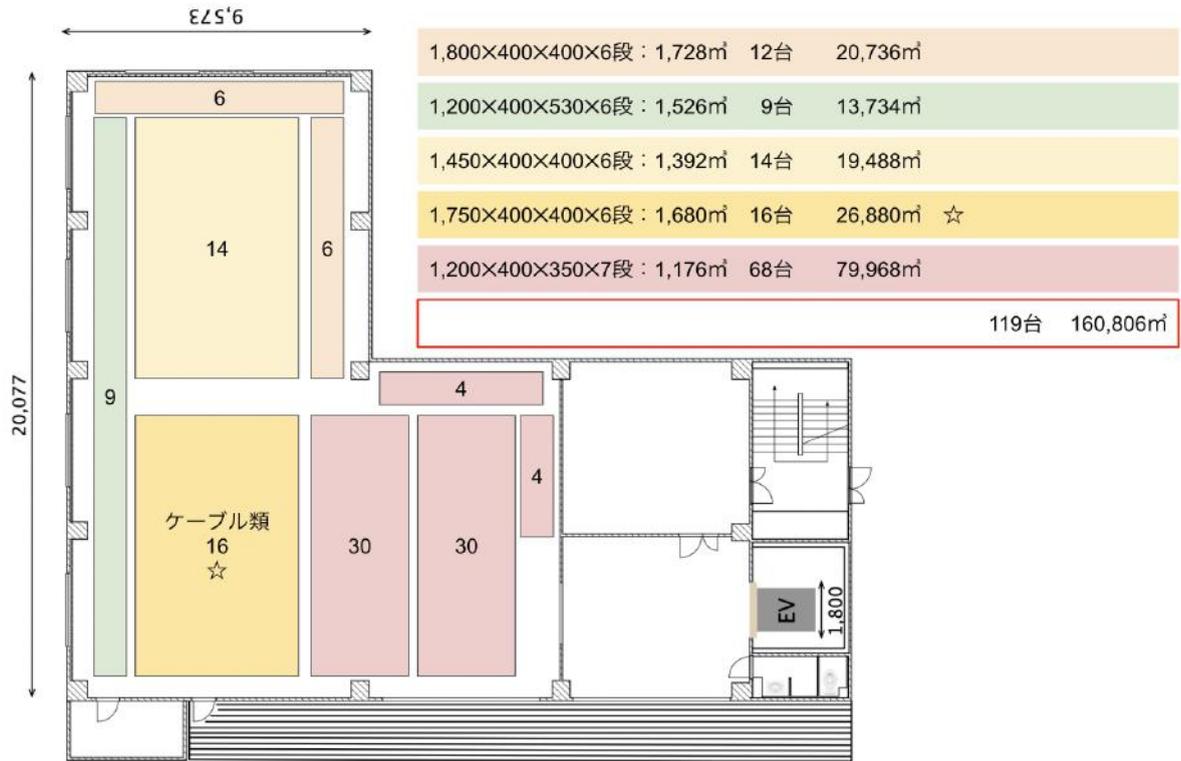
- フロアーにより役割が分かれています。1Fで外部からの荷物を受け取ると、かならず3Fにあがり、手順に従い2F→1Fと順にフロアーをさがって出荷されるフローになっています。



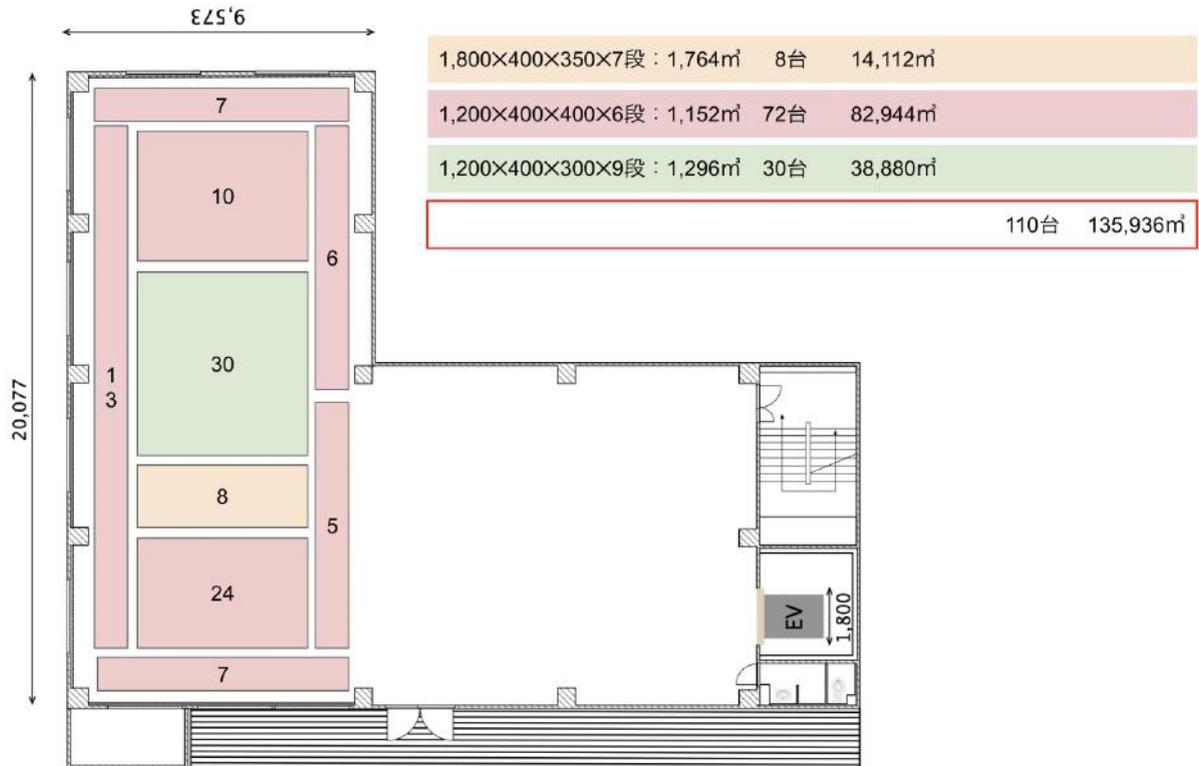
- 新品は、いったん3Fの倉庫スペースに上げられ、そこで登録作業をします。すべての商品をいきなりレンタルに回すのではなく、一部は新品在庫として取り置かれ、レンタル商品が人気で在庫不足になると、新品販売→レンタルに回ります。
- PS-CUBEで十分回収が終わったもの、レンタルに向かないと判断されたものは、現状の写真を撮影して、中古として販売されます。

【フロアマップ】各フロアのエレクター数、概要が確認できます。

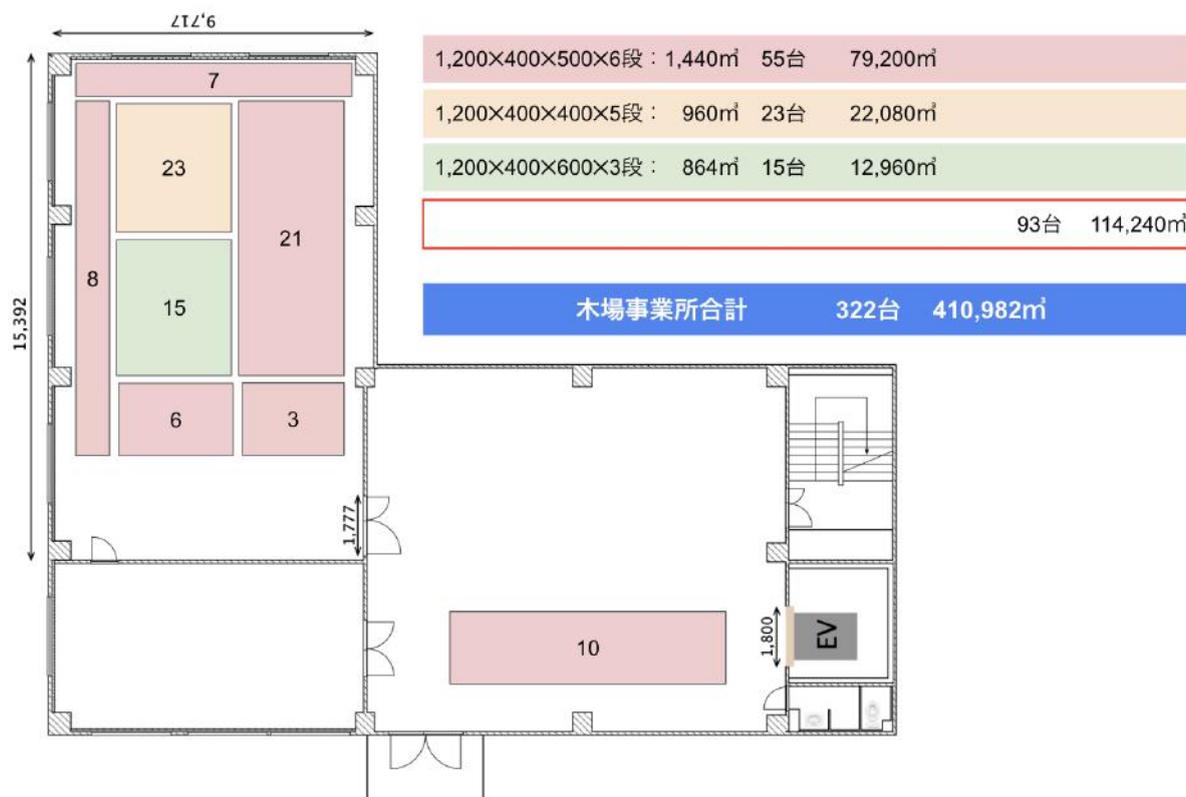
木場事業所 1階



木場事業所 2階



木場事業所 3階



■ 棚番号、商品ID、注文番号、顧客ID すべてを数字で管理

- 東京オリンピックで約400カ国への出荷対応。スタッフの多くの80%が外国人。そのため、管理が必要なものは、すべて数字で管理ができるようになっています。
- 従業員にiPadを持たせ、管理システムと連動してその場で入力できるようにしています。
- QRコードは、PS-CUBEで自動生成していますが、シールそのものは、ブラザー製のPタッチにより2種類のラベルが印刷できます。
- ブラザーのPタッチは、工業規格で、薬品や擦れがあっても文字が消えないものがあります。





■(余談)撮影用のスタジオで利用されていた

『ドクターX～外科医・大門未知子～』- テレビ朝日より



駐車場

■レンタカーの説明

- ・鍵を渡す方法(暗証番号で開けられるキーロッカー)
- ・車ごとレンタル開始、車ごとレンタル終了。窓口での受取や車に積み込む作業も不要。
- ・お客様の車を置いてレンタカーで現場へ。駐車料金も不要。
- ・車のレンタル料金ではなく、撮影機材にお金をかけてほしい。
- ・用途にあわせて、乗り心地重視の「アルファード」、機材搭載容量重視の「ハイエース」を選択可能。







■福祉車両の活用

- ・税制面で優遇
- ・中古の福祉車両は、安価に大量に購入できる。
- ・後部がパワーゲート。400kgまでの荷物を簡単に積み込みが可能。
- ・ラックにつんだBリーグ中継セットで全国中継したことがスタート。

【福祉車両中継車の写真】





1Fについて

■1Fについて

大型荷物を中心に保管しています。

- 「エレクター＝移動手段」のエレクターのまま保管。



- エレクターのまま、大型案件の出荷。大型サランラップの状態。



- 単管パイプで工事の足場を組むことを応用→大型荷物の保管→地震の心配がない。



- くさび足場により棚全体が一体に。組み替えが早い。



- プラダン箱をつくるための簡単な工房スペースあり。

■店頭受け取りも可能。

少しでも早く機材を受け取りたいお客様にも対応し、直接の店頭受け取りも可能に。
フリードリンクあり。待機時間もお客様がリラックスできる環境も整備しています。



■エレクターを基準棚に

- 45cm×120cmのエレクターを基準棚に。



- エレクターを作業台に



- 一番したの段が空いているのは、ロボット掃除機が床を掃除する為。



- エレクターは柱がジョイントで高さを上げられるのがメリット。





- 棚の情報

https://item.rakuten.co.jp/luminous-club/sh11245sl2/?s-id=ph_pc_itemname

■単管パイプ(足場)を利用したケーブル棚



- 安価で丈夫な素材
- 組み替えが容易
- 全国どこでも手に入る。
- 地震の心配がない。
- 脚立なしで高い場所のものが取り出せる。



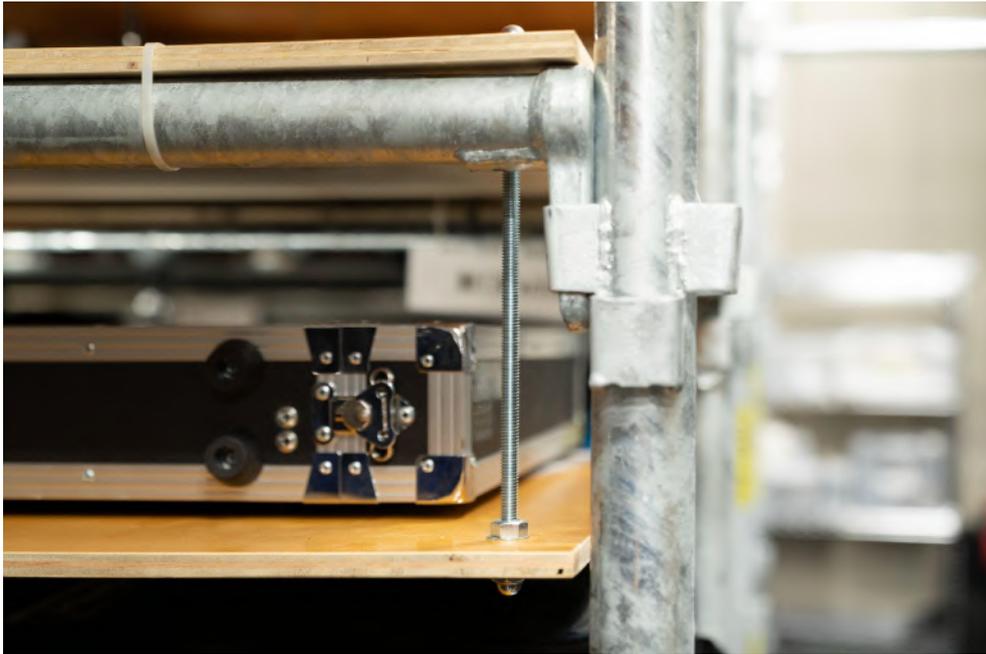
■くさび足場の利用



- 組立が簡単。
- 直交クランプが必要なく、工具は金槌のみで組立が可能。
- 規格がきまっていて自分達で切る必要がない。
- コンクリートパネルを利用することで、材料が安価で、塗装が不要。



- 3/8インチの全ネジを利用する。全ネジカッターで簡単に最適な長さに切れる。



- 棚の高さをナットで自由にmm(ミリ)単位で設置ができる。
- 棚板は、固定のためにインシュロックを利用





■専用ケースのこだわり

出荷と保管を分けない。

専用ケースを陳列。基準看板、×2カバン。×3カバン。1/2カバン。1/2カメラカバン。×3+収穫箱。プラダンケースの自作。ウォータープルーフカバン。約3万個のオリジナルカバン。出荷カバン=保管カバンへの概念の進化。

▲パンダスタジオレンタル基準カバン



▲基準カバンに、1/2カバンが2つはいった状態。



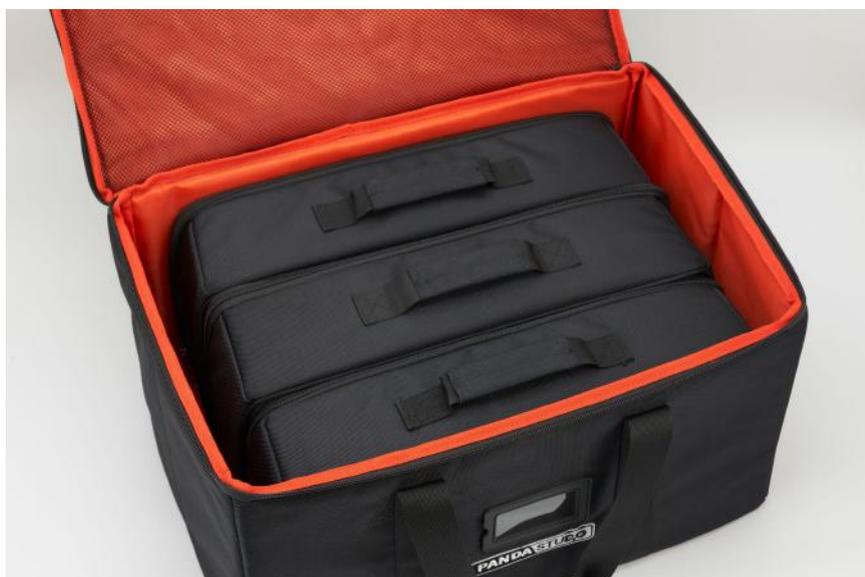
1/2ケース ケーブルやコンバータを入れて送るもの。



1/2カメラバック カメラの運搬などにつかうカバンです。



▲3倍カバン(基準カバンが3個はいります。)



▲3倍カバンは中に収穫カゴを入れると重量物が運べます。ケーブルなど重いものをいれたときに、カバンが破れてしまうことを防ぎます。



収穫箱は重量物を運搬したり、中継チームの荷物運搬時に「標準化」された収納箱として利用されています。

▲2倍カバン(基準カバンが2個入ります。)





▲収穫箱は複数積み重ねるだけでなく、ホームセンターでうっている台車(四角い枠の下に車輪のついたもの)に積み上げ、簡単に運搬できます。(積み上げた実際の写真、商品名、URLなどを追加予定)

上記写真は、サンプルです。

<https://www.amazon.co.jp/CPU%E3%82%B9%E3%82%BF%E3%83%B3%E3%83%89-%E3%83%87%E3%82%B9%E3%82%AF%E3%83%88%E3%83%83%E3%83%97%E7%94%A8-CPU%E3%82%AD%E3%83%A3%E3%82%B9%E3%82%BF%E3%83%BC-%E3%82%AD%E3%83%A3%E3%82%B9%E3%82%BF%E3%83%BC%E4%BB%98%E3%81%8D%E5%8F%B0%E8%BB%8A-Deear/dp/B09H498SMB>



▲モバイルルーターなどの小型の機材の輸送で使用されるケースになります。

▲一番右の大きなケースはクリックポストに入るギリギリのサイズで、モバイルルーターを2個を配送可能です。

* クリックポスト(<https://clickpost.jp/>)

3Fについて

■全品検査場

新人さんは、全品検査から。全品検査は、すべて写真がとってあるので、その写真を中心にチェック。

【全品検査ブースの写真】



■写真撮影ブース

付属品の写真を全品撮る。エレクターを利用した写真撮影ブース。写真撮影後の処理は、全てクラウドの「ZENPhotoMagic」を利用

<https://www.zenfomatic.jp/>

【写真撮影ブース】



エレクターを2台繋げた撮影ブース

















■商品登録作業

- すべての商品は、PS-CUBEに登録。
- レンタル開始日を指定でレンタル開始。
- Youtubeの動画、記事の掲載。
- PhotoShopは一切使わず、Googleスライドショーで管理。
- 変更や素材の管理が一元化できて便利。

■監視カメラエリア

- 24台の監視カメラによる監視



■新品在庫

- 販売とレンタルのハイブリッド
- レンタルだけでは、取引してもらえないこともあり、販売があることでメーカーから仕入れができるようになる。
- レンタルは、物販のよい販売促進になるが、メーカーからは物が売れなくなるのではないかと警戒されることも多い。



2Fについて

■動作確認作業スペース

- エレクターを利用した検品デスク
- もともとは全員同じであったが各自作業効率を考えながらレイアウトを工夫しているので、個性がでてきている。

【作業スペースの写真】



■棚番号で管理

- 棚にもすべて番号がふってあって、将来の自動倉庫の番地として利用できるように設計されています。
- 同一商品を近くに置き、カテゴリーごとに、大きくは分かれています。基本的には場所による意味づけは一切していません。

■収納棚

- 高さがどんどん高くなりペンダントライトより高くなっています。
- 一番下がロボット用のスペースとして、上がっています。

■コンバータ棚

- 同じエレクターでも、このコンバータ棚だけ15cmの棚板の奥行き



- 221種類(3414台)のコンバーター(2023/01/13)を保管。
- あらゆる信号を取り扱えるように。

■バッテリーの充電

- 充電済みかどうか簡単に管理する方法(接点に充電日のシール)



4Fについて

■カスタマーセンター

- コールセンターを自前でつくっています。コールセンターのシステムも自前開発です。
- 電話そのものはAmazonConnectをベースに開発。
- レンタルのPS-CUBEに完全に統合
- 電話がかかってくると、注文者の情報が、Slack にアップし情報共有。
- 日本語、英語、中国語によるサポート。
- すべての通話は録音→テキスト起こし→AIによる満足度判定→顧客履歴に。

【コールセンターのシステム】

Amazon Connect エージェントアプリケーション 問い合わせコントロールパネル tsakurai

コンタクトの検索

保存した検索を選択 検索を保存

フィルター すべてをクリア

期間範囲 1月 13, 2023 チャンネル すべてのチャンネル フィルタを追加するには

コンタクト ID	チャンネル	開始タイムスタンプ	システム電話番号	キュー	エージェント	録音/トランスクリプト	顧客の電話番号	タイムスタンプ
ac41c48d-f...	音声	1月 13, 2023, 12:31:44 午後	+818001234151	代表電話キュー	N.Rajina	🔍 ⬇️ 🗑️	+819059586656	1月 13, 2023, 12:3
ed56440f-b...	音声	1月 13, 2023, 12:11:13 午後	+818001234151	レベル3キュー	J.Sunar	🔍 ⬇️ 🗑️	+818054676796	1月 13, 2023, 12:1
4dc8829e-a...	音声	1月 13, 2023, 12:03:54 午後	アウトバウンド	全体キュー	N.Rajina	🔍 ⬇️ 🗑️	+817076678812	1月 13, 2023, 12:0
fbddb91a-7...	音声	1月 13, 2023, 11:58:28 午前	+818001234151	機材の選定、システム構築キュー	N.Rajina	🔍 ⬇️ 🗑️	+818051861810	1月 13, 2023, 12:0
3af75d00-5...	音声	1月 13, 2023, 11:57:25 午前	+818001234151				+818051861810	1月 13, 2023, 11:5
d84ec214-2...	音声	1月 13, 2023, 11:56:30 午前	+81120852020				+81565999985	1月 13, 2023, 11:5

Amazon Connect エージェントアプリケーション 問い合わせコントロールパネル tsakurai

対話分析

顧客感情の傾向

顧客感情の傾向

00:05:51

■ お客様

顧客感情

顧客感情

■ 否定的 16.7% ■ 肯定的 25% ■ 中立 58.3%

通話時間

通話時間

■ エージェントの通話時間 55.3% ■ 顧客の通話時間 42.2%
■ 通話以外の時間 2.5%

全体的な顧客感情	1.4	顧客の通話時間	00:03:59	エージェントとのやり取りの期間	00:05:50
全体的なエージェントの感情	-1.8	エージェントの通話時間	00:04:46	通話以外の最長時間	00:00:06
				通話以外の合計時間	00:00:15

録音

録音

00:00 01:00 02:00 03:00 04:00 05:00 06:00 07:00 08:00



トランスクリプト

トランスクリプトの要約を表示 自動スクロール

カテゴリ

カテゴリが見つかりません

Agent 00:01
お、電話ありがとうございますバグスタジオレンタルでございます

Customer 00:05
なんかあのいつもお世話になってますえと株式会社と言いますかお世話になってますはいちょっと商品聞きたいんですけどこのままいいですかうんえとマルチシムルたんですけどうんえっと三種類ぐらありましたもんねお線のあれで

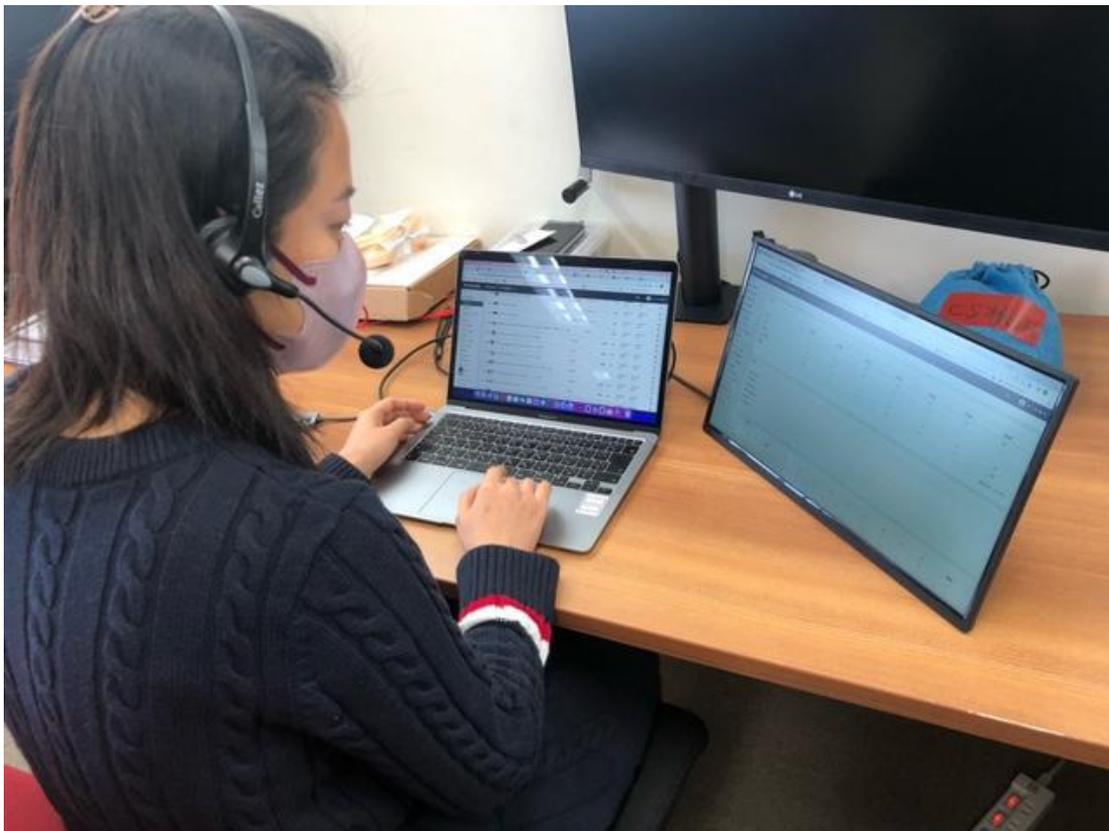
Agent 00:11
おせになっておりますはい選べるたあの三キャリア自動接続でしょうかそれともモニタリングしてるライブソロとかのことでしょうか

Customer 00:39
あえとですねえ千四ですね

Agent 00:44
あベットリンクでしょうかね？

Agent 00:47
マックスフォはいはいはい機材あのセットそれぞれで接続するもの必要なものと接続しなくてもいいもの何回あるのかそれによっても違ってくるんですが、あの注文すでに千も入れていただいているものでしょうかそれとももう何かしこまりましたはいはいかしこまりましたはいはい今、あの気になってる商品を教えてあげれば接続あのなにに接続必要なのか？

【コールセンターのメンバー】



■ラウンジとウッドデッキ

- 一番よい場所をスタッフの休憩場所に
- ランチ時間以外は、お客様へのレクチャー場所に

【ラウンジ&ウッドデッキの写真】

