

コープデリ宅配 5月物流システム障害のご報告 (原因と再発防止策について)

5月にコープデリ宅配の物流センターで、商品を仕分けする仕組み（物流システム）が停止し、1週分ほとんどの商品をお届けできませんでした。組合員の皆さまに多大なご迷惑、ご不便をおかけしましたことを、あらためて心よりおわび申し上げます。広報誌コープみらい7月号でもご報告しましたが、今回は原因と再発防止策をお伝えします。

■障害を引き起こした原因

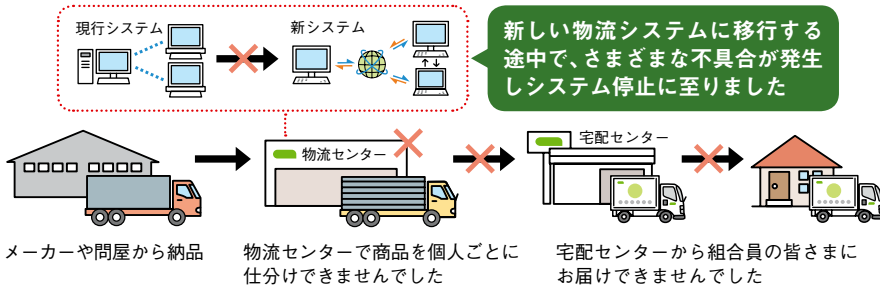
今回の障害を引き起こした原因について、外部の専門家に検証を依頼し、総括を行いました。

●新しいシステムを開発した会社内で、作業ルールが徹底されていませんでした

●コープはシステム停止に至る根本的な原因を、事前に察知し、回避することができませんでした

今回発生した障害について

コープデリ宅配では、ご注文いただいた商品を物流センターで個人ごとに箱に仕分けした後、宅配センターから皆さまにお届けしています。コープでは新しい物流システムを開発し、5月10日から移行する予定でしたが、この途中でさまざまな不具合が発生し、1週間にわたり商品をお届けできなくなりました。



信頼回復に努めてまいります

今回「商品を安定的にお届けする」というコープの役割を果たすことができず、特にコロナ禍の中では命にかかわる大きな問題であると認識しております。組合員の皆さまから寄せられている期待や信頼を裏切り、また事業経営に大きな損害を与えたことに、心よりおわび申し上げます。

あらためて組合員の皆さまのお役に立てるコープデリ宅配を目指し、信頼回復に努めてまいります。

物流システムを新しくするため、約1年前から開発会社を選定して作業を依頼し、準備を進めてきました。しかし、開発会社側での作業ルールが徹底されておらず、誤った手順で作業が行われていました。このため、現行の物流システムから新しいシステムに移行する途中で、さまざまな不具合が発生する状態となり、システム停止に至りました。誤った作業をしていたことは事後の調査で明らかになりました。

今回の開発では新しい手法を採用し、システムの処理速度の向上や費用の削減などを目指しました。しかし、新しい手法に合わせた管理法や手続きの確認、開発会社との進捗確認、トラブルを回避するための対策が、コープとして十分にできていませんでした。また開発会社の選定時、社内体制を含めた評価が不十分でした。

■課題と再発防止策

開発会社の選定や進捗管理、危機管理対策に問題がありました。これらの解決に向けて、次の対策に取り組みます。対策は定期的な振り返りなどを行い、継続して改善していきます。

① 開発会社の選定・評価を適切に行います

【課題】今回採用した開発会社は、以前に宅配のシステムの一部で作業した実績があったため、あらためての評価は行っていませんでした。

【再発防止策】今後、開発会社の選定を行う際は、社内体制や、その会社 今回の開発目的を実現できる管理体制があるかなどの力量を確認できるようにし、評価を適切に行えるよう改善します。

② システム開発の進捗管理手法を見直し、改善します

【課題】新しい物流システムを開発する各工程で、作業や手続きの進捗状況を客観的・正確に把握できていませんでした。

【再発防止策】今後、システム開発に関するガイドラインを体系的に見直し、運用を強化します。各工程で進捗状況を正確に把握・評価できるように、品質管理担当の設置や外部資源の活用

を検討するなど、開発体制の見直しと強化を進めます。

③ トラブルを回避するための対策・管理の改善を進めます

【課題】新しい物流システムへの移行から商品の仕分け作業まで数日の余裕があり、仮に問題が発生しても対応できると考えていました。また、新しい物流システムが稼働しなかった場合に備えた対策は、時間・費用がかかることや作業上の負担が大きいことなどから、今回は用意しないことを判断していました。しかし、これらはリスク回避のための検討が不十分であり、大きな反省点となりました。

【再発防止策】今後、システム開発に関する体制を見直し、強化するとともに、万が一のトラブルを回避するために必要な作業や費用、対応にかかる時間を十分に精査します。トラブルを回避するための対策・管理に組織全体で取り組みます。

■今回の障害による損害状況

今回の損害額は、お届けできなかった商品の代金や商品の保管・移送費用、おわびはがきの費用など、大きな金額にのぼりました。開発会社側の社内体制などに問題があったことから、損害に対する相応の補償を求めてまいります。

また今回の問題に対するコープ側の責任として、役員の報酬を減額・返上しました。なお、コープみらいが本来得られたはずの利益相当分は、開発会社を選定し管理する役割にあったコープデリ連合会から補填ほてんされています。

■今後の物流システムの方向性

物流システムを現行から新しいものへと移行する途中で障害が発生したことで、移行は取りやめ、現行のシステムに戻しました。しかし現行のシステムは2年後に保証期限を迎えるため、この期限までに新しいシステムを開発し移行させる必要があります。今回明らかになった課題を見直し、対策を進め、開発会社の選定・評価をしっかりと行った上で、開発および移行を進めます。

組合員の皆さまから寄せられた声より

配達できなかった商品は、どうなったの？

賞味期限がお届け基準以内の商品は、次週以降の企画やインターネット注文「eフレレンズ」での数量限定企画で活用したほか、お店での販売など、できるだけ食品ロスにならないよう努めました。また各地域のフードバンクなど32団体に寄贈しました。



コロナ禍で不安定な生活を送る大学生にも食料品を提供しました

配達できないことを、もっと早く知らせることはできなかったの？

ご連絡が不十分となり、大変申し訳ありませんでした。緊急時には、電話やはがき、宅配通知メールやLINE、ホームページなど、あらゆる手段を活用して、できるだけ早くお知らせが届くよう努めてまいります。宅配通知メールやLINEなどを登録されていない方は、この機会に手続きをお願いいたします。