物流の今が見える
物流360°―11

リスクを減らす物流 2

株式会社ロジスティクス・サポート&パートナーズ
代表取締役
黒澤 明

―「現場力」でリスクを減らす―

「より早く・正確に」というお客さまの要望を、「より効率よく・安全に」提供し続けることは物流現場の重要課題です。今回は、BtoC（一般顧客向け）物流の分野で高い品質と効率の両立を実現し、現場力でリスクを減らし、高付加価値のサービスを提供している物流企業の事例を紹介します。

今、求められている「現場力」とは

世界的に経済環境が悪化する中、多くの企業が抜本的な物流体制の見直しを行っています。特に現在は、物流企業に対して全面的に物流業務を委託する流れが主流となっており、現場業務が大型化する傾向にあります。現場業務の大型化は、スケールメリットが高まる半面、繁閑波動が大きくなり、不測の事態が起きた際の被害が大きくなるデメリットも抱えています。このようなリスクの発生を乗り越えるために、マテハンメーカーでは現場を"仕組み化"する取り組みを積極的に進めています。例えば自動倉庫などは、保管効率のみならず、商品入出庫のスピードアップ、コンピュータ管理により盗難などの犯罪も防止するなど、優れた機能を組み合せることで、安定した効率的運営を実現しています。

また、大型化・複雑化した現場では、単純作業の現場とは違い、スタッフのスキルが現場の良し悪しに直結するようになってきています。このような背景から、「人づくり」として従業員教育に力を入れる企業も同時に大変増えてきています。

現場力を高める3つのポイント

企業の新製品キャンペーンの事務局代行や、通販企業の物流業務委託を多数手がける、ある中堅物流企業の社長に話を伺うことができました。

「人手はセキュリティが高いが、価格や対応力に課題があり、かたや中小は全く逆の課題を抱えています。当社は高い現場対応力に、大手並みのセキュリティを兼ね備えた現場づくりを目指し、実現しました。」

「私たちの扱うものは、発表前の新製品や、お客さまの個人情報であったりします。万に一つでも間違いや漏れがあってはならないものばかりです。しかし、これらの仕事は細かな対応が必要で、忙しいとき、暇なときの差が大きいため、どうしても派遣社員やパートさんが主体の現場となりますが、そのような中でも品質を保つのが当社のノウハウです。」

この会社ではこれまで2年間、のべ100万個のピッキングにおいてミスピックゼロを達成し、現在も記録を更新中です。また品質を客観的に評価してもらう、という意味で品質認証のISO9001、情報セキュリティ認証のISO27001を取得しています。

この会社では、現場のリスク管理のポイントは「当事者意識」「よい職場環境」「凡事徹底」の3点である、と力説します。

■リスクの種類と対策の考え方

被害の程度＼発生頻度	よく起こる	中程度	滅多にない
被害が大きい	個人情報漏えい、（価格・条件など）取引情報の漏えい	交通事故・労働災害	地震・戦争・紛争
中程度	ものと伝票の不一致や内容違い（テレコ）	盗難などの内部犯罪 クレーム対処失敗	火災・台風
被害が小さい	数の入れ間違い 納期遅れ	労働環境に対する不満 近隣住民とのもめごと	デモなどの騒乱

情物一致（手法の工夫＋機能強化）でリスクを減らす
現場力（仕組み作り＋意識づけ）でリスクを減らす

「物流の日線なら100万分の1でも、お客さまの日線では1は1です。物事を確率論でとらえない、この意識づけがリスク管理で最も重要なことです。

また現場では、徹底してコミュニケーションを重視し、働く人の不満を放っておきません。企業犯罪の多くは内部で発生しています。これはその会社の働く環境に不満があるからです。自分のしたことが皆に伝わる、という仲間意識や連帯感は、荷物の詰め方にすら現れます。古いと言われるかもしれませんが、昔からいう"5Sや"あいさつ"が自然にできる現場が最も安全な現場。会社ではないでしょうか。」

「全社員の現場力の結集」が生みだす成長と信頼

実際に現場を見ると、非常に清潔な現場の中、若手社員をリーダーに、倉庫のあらゆる場所で、作業机を囲んで仕事が並行して進んでいます。現場にありがちな古有された場所や個人の作業道具、注意を喚起する張り紙なども全くありません。

現在、先進的な庫内作業システムは、無線での作業指示が徐々に定着し、必要な情報以外をあえて"見せない"ことも多くなっています。作業の事前準備を万全にしておくことは、効率化の基本であるとともに、セキュリティ上も重要であることを実感します。また、あまり注意を喚起するものがない現場は、リーダーが適切な采配をしないと「手待ち」が起こったり、工程間で連携ミスが発生したりします。

そうした中、同社では間違いが起こりそうな商品は、ピッキングリストに商品画像を印刷したりして、ミスが発生しないような工夫をしたりと、さりげない工夫が随所に見られます。さらに、「派遣スタッフ比率の低下」「予定と実績の管理精度の向上」「不良梱包を出さない」の3点の取り組みを現在行っており、お客さまに求められ、価値を認められるベストバランスを求めて試行錯誤の毎日が続きます。

商品画像を貼り付け、ミスを防ぐピッキングリスト

「環境変化により、以前にも増してコスト重視のお客さまは増えています。当社としても今後は、品質を犠牲にせずコストを抑えていくために、労務管理を徹底することはもちろん、マテハン機器や技術の活用も積極的に研究していきたいと思っています。」物流現場におけるリスクを減らす取り組みとは、突き詰めれば「良い人づくり」であり、それらは「良い現場づくり」へとつながっているようです。

取材協力　㈱ミズバラエティー
（http://www.ms-variety.co.jp
東京支店　03-5157-4434）

筆者略歴
黒澤 明（くろさわ・あきら）
kurosawa@logi-sp.com
1964年、大阪生まれ。日本フード物流株式会社設立参画を経て、物流コンサルティング会社へ入社ののち現職。「利益に貢献する物流現場作り」を信念に、精力的に活動している。

棚のことからフォークリフト、
管理システムまで、
小さなことでも大きなことでも、
ご相談ください。
運ぶ　積む　収める　管理する
ニチユは仕事に役立つベストパートナー