

『物流 Weekly』連載原稿

「日本ロジファクトリーの物流ケース・スタディー」第2回

<タイトル> 「現場にこそ改善のヒントが」現場と管理職の温度差

<本文>

所長及び管理職のメンバーにヒアリングを実施し、現場視察の際に感じた問題点について、どのように考えているか、今後どのようにして改善していこうと考えているかについて確認した。驚いたことに所長、管理職共に、このような問題についてはほとんど把握していなかった。把握していないばかりか、なかには「初めて知った」というメンバーもあり、現場と管理職との温度差が出ていることが改めて確認できた。

何故、所長及び管理職は現場の問題点について把握できていなかったのだろうか。その理由はいくつか考えられる。

事務所にいる時間が長く、実際に現場にいる時間が少ないため  
現場の作業員やドライバーに口頭での確認しかしていないため  
貼り紙を壁やホワイトボードに貼り出すことで十分であると考えていたため。

3つの中のどれが原因か？答えは3つ全てである。

については、多くのメンバーがB社を辞めてしまった結果、特に管理職は複数の部署を担当しなければならなくなっていた。そのため、自然と事務所内での作業が増えてしまっていた。

については、事務所にいる時間が長くなってしまったため、しっかり守られているかの確認が口頭でしかできなくなっていた。作業員やドライバーからすれば、例え守っていても「守っている」と返答すればそれで済んでしまっていたため、正確な情報を得ることができなくなっていた。

については、荷物の取扱い方法や基本的な注意事項は全て壁やホワイトボードに貼りだしており、全従業員がそれらの貼り紙を注意して見ることになっていた。また、その内容については朝礼時に報告されることになっていた。しかし、結果としては現場作業員やドライバーからすると一度も注意されないのだから「自分は守っているから問題無い」という意識になってしまっていた。

要するに、C営業所として守らなければならないことや注意しなければならないことについての指示は長所や管理者からされていたが、実際に守られているかどうかの確認は誰も行っていなかったのである。そのため、作業員やドライバーからの報告をそのまま正しいのもとして受け取ってしまっていたのである。

(次週に続く)