

『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」最終回

<タイトル> 「現場にこそ改善のヒントが」極力、現場を確認する

<本文>

この結果からB社の改善は成功すると確信した。実際、改善に着手してから2ヶ月後に訪問した時には、作業員やドライバーから元気な声であいさつされ、また、レイアウトラインがはっきり引かれており、そのラインの中から荷物や台車が見出すことはなかった。ほとんどの車両がきれいに清掃され、社内もきれいな状態を保っていた。最初に訪問した時とは違う現場になっており、従業員にも自信がみなぎっていた。

この話を所長にすると、うれしそうな顔をして次のように言った。「御社から改善項目を提示された時には、正直、そんなもんとくにできているよと思った。が、とりあえず確認の意味で現場をチェックしてみると、全くできていないことが判明し、愕然とした。御社から指摘された通りで、管理職のメンバーも同じ意見だった。当たり前なのが当たり前でできない現場にしてしまったのは自分達。これからは極力、現場に降りて自分達が目確かめ、耳で確認することを徹底しようと話し合い、実行してきた結果が多少でも出ていると言われ、うれしく思う。現場で活気が出ると配達先でも元気の良い対応ができるようになったようで、配達先から新規に集荷依頼が3件も入った。」

B社にはこのC営業所の他に3つの営業所がある。このC営業所をモデル店所として残りの3営業所も改善に着手し始めた。

C営業所がなぜ最初の改善対象となったか。B社の中で最低評価の営業所だったからである。C営業所で改善がうまく進んでいることが他の営業所のメンバーにも良い影響を与え、「自分達にもできるはず」という気持ちを持たせる。

C営業所で欠けていたことは、所長含む管理者が実際に現場に降りることなく報告だけを受け、それらを「全て正しい」としていたことである。結果、誰も実際に正しいかどうかの確認をしなくなっており、作業員やドライバーは自分達に都合の悪い報告をしなくなっていたのである。

読者の皆さんの会社でも同じようなことが起きていないか、今一度確認して欲しい。もし起きてたら、「再建が必要になる第一歩」であると考えられるからだ。

(現場にこそ改善のヒントが 了)