

---

『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』

“社長！それは違います！” 第61回

---

<タイトル>

「話し合うメンバーの選定を間違えていないか？」

<本文>

私は多くの物流企業、荷主企業の会議やミーティング、時には取締役会などに参加する。ここで常々感じるのが、話し合うテーマとそれに参加するメンバー構成のミスマッチである。このミスマッチはしばしば、会社を間違った方向に導いたり、適切ではない事柄を決定させてしまうことがある。

例えばある荷主会社では、返品の原因を追及し、そして改善するための「返品理由シート」を作成・導入するために、「理由」として考えられる項目をリストアップしていた。ここに物流現場のメンバーは不在で、唯一、部長だけが参加している。これでは、実際の現場の状況や意見が組み込まれないシートになってしまう。あやうく「先方の理由」「当方の理由」の大きく二つの分類でシートが作成されるところであったのだ。実際は「受注ミス」「誤出荷」「荷受け側のキャンセル」など具体的な理由が存在する。さらに「受注ミス」でも「聞き間違い・見間違い」「転写ミス」「商品番号間違い」というように詳細な原因がある。このように設定してはじめて、具体的な施策や改善ができるのである。

また、ある物流会社では、現場管理職向け研修カリキュラムの打合せを行っていた。そこに集まったメンバーは次長、課長、係長クラスの十名。これでは効果のある研修カリキュラムは出来ない。自分達が受講したいテーマの要望を挙げ、なおかつ「これは難しいから、カリキュラムからは外そう」などと話し合っている。そもそも、このメンバー自身をスキルアップさせる研修であるから、当事者達がカリキュラム内容を話し合っても、あたりさわりのないテーマしか出てこないのは当たり前である。この場合は、彼らを「このような管理職にしたい」、または「このような点がスキル不足と感じている」という上司、できればトップクラスで決めていかなければならない。

極端な例を二つ挙げたが、このように、話し合うテーマとそれを決めていくために必要な参加メンバーとのミスマッチは日常茶飯事に行われている。根本的に、トップひとりで決めるべき事柄であるという場合も少なくない。