

物流改革で「収益力向上！」「品質力向上！」「人財力向上！」

物流会社・荷主会社のための 物流改革実現の手引き

物流会社の皆さん、荷主会社の皆さん、こんにちは！この手引では**物流改革を実現するための**必要事項と具体的な方策を示してあります。
自社の強み弱みを認識いただき、特に弱点を補強するためのメニューを選びましょう。
物流会社は**荷主のニーズを把握**することで受注につなげることが求められます。
荷主会社は**より効率的な物流を構築**することが求められます。
立場こそ異なるものの、**物流改革**に向けて取り組む内容には共通したところがあります。ぜひこの手引をご覧ください、御社の**物流改革**に向けて進み始めましょう！



Kein物流改善研究所

物流改革請負人

仙石 恵一

今こそ決断の時です！はじめましょう物流改革！

お客様から頼られる物流会社とは？

お客様から頼りにされる物流会社ってどんな会社でしょうか？お客様とは物流会社の場合は荷主会社がお客様です。荷主会社の場合は物流部門がサービスを行う対象部門（製造や営業など）がお客様です。

ではお客様は御社の物流パフォーマンスをどう評価しているのでしょうか。QDCSMの観点からちょっと考えてみましょう。

■まずQ(物流品質)について

誤出荷が無い。誤品・誤数がない。貨物損傷が無い。

お客様から見れば「**当たり前品質**」と呼ばれる領域です。**これは誤出荷率を%より厳しいppmのレベルで管理できていることが一つの評価になるかもしれません。**

■次にD(デリバリー)について

決められた時刻にモノが届く、貨物の追跡機能がある。納入順守率を把握している。常に約束した時刻に仕事が完結する、そして**貨物の状況について瞬時に回答ができる**ことが重要になってくるでしょう。

■次はC(物流コスト)について

自社も協力会社も適切なコストで運用されている。価格競争力を持っている。常に改善意識を持って**コスト低減のネタ探しを行い、それを具現化している**、一作業員からも改善提案がある、そして**お客様に対して定期的に「改善提案」している**といった会社は優れていると判断されるでしょう。

お客様から頼られる物流会社とは？

■次にS(安全)について

無事故連続日数が365日を超えている。

公道で事故を起こすと会社の命運にも関わる問題になってしまいます。そこで社内外において**危険予知トレーニング(KYT)**や**ヒヤリハットメモの作成など、具体的な活動を実施している**会社は良い会社と評価されるでしょう。

■最後にM(マネジメント)について

取引における問題点を一営業所ではなく会社として把握している。

物流現場をきちんとマネジメントできていますか。**標準作業が決められ、それを自律的に守る体制になっている**ことがポイントでそれがお客様を安心させることにつながるのです。

いかがでしょうか。お客様から頼りにされるにはこういった点をすべてクリアしておくことが望めます。**当研究所では皆さんの会社がお客様に頼りにされ、新たな仕事が舞い込むお手伝いをさせていただきます。**

物流会社さんも荷主会社さんも一緒に物流の水準を向上していきましょう！

物流品質向上支援業務

物流品質不良は次の要因によって発生しています。

1. いつもやっている仕事だから「**たぶん大丈夫**」という**思い込み**
2. 標準作業を無視するという「**規則を守る意思**」の欠如
3. 安全装置を外してしまうなどの「**警告の無視**」

これらを根本的に修正することが物流品質向上の決め手になります。

常時「**小さなミス**」に**気づきそれを徹底的につぶす**という行動を心がけましょう。

<主なメニュー>

◆物流作業標準化支援

あらゆる物流作業を標準化し、「標準作業書」に落とし込むとともに、それを守らせるしくみづくりを支援いたします。

◆物流現場でのヒューマンエラー撲滅支援

人間は間違いを犯す生き物です。御社の現場でのエラー発生要因を診断し、対策を一緒に実行していきます。

◆物流品質向上教育

物流監督者、物流現場作業者の方向けの品質向上教育です。

物流品質不良を類型化するとともに、ワークショップを設けてその対策案を考えていただくといった、実践的な教育を実施します。

物流デリバリー改善支援業務

物流会社の命とも言えるデリバリーは次の項目を満たしている必要があります。

1. 仕事を**決められた時間で実施**する
2. 仕事の**手順と標準処理時間が決まっている**
3. デリバリー遵守状況が**常に把握できている**

これは自分が出張に行くことを例にとつて考えるとわかりやすいでしょう。

資料をいつまでに仕上げ、切符の予約をいつまでに終え、何時に出発すれば予定時刻に到着できるか。

これを物流業務に置き換えれば自ずとやるべきことが見えてくるでしょう。

<主なメニュー>

◆デリバリー作業標準化支援

デリバリーに関するすべての作業を標準化し、「標準作業書」に落とし込むとともにそれを守らせるしくみづくりの構築を支援いたします。

◆デリバリー評価基準(KPI)作成支援

デリバリー遵守状況を測定するツールの作成を支援いたします。結果系指標としてのデリバリー遵守率にとどまらず、デリバリーを左右する要因系指標も重要です。これにつきましても併せて作成いたします。

物流コスト改善支援業務

物流コスト改善を効果的に進めるためには次の要素が必須となります。

1. 問題点を**発見する能力**
2. 発見された問題点を**解決する能力**
3. 物流コスト改善を推進するための**経営者のリーダーシップ**

物流コスト改善に取り組みたいが何から手をつけたらよいかわからない、こういった話をよく耳にします。ご安心下さい。改善の進め方を丁寧に説明しながらリードいたします。**同業他社を圧倒する改善の実行を図りましょう！**

<主なメニュー>

◆物流コスト改善支援

御社の現場に入り込み、スピーディーに改善を進めます。改善の範囲を倉庫作業から輸送、荷姿、調達まで徐々に広げて取り組むことがポイントです。

◆物流コスト改善教育

改善担当者のみならず会社のどなたにでも参加いただきたい教育です。特に問題を発見する力、分析する力、処方箋を書く力、そして改善を実行する力を身につけていただきます。その過程でIEについても学びます。

※ IEとは Industrial engineering の略で、人・機械・材料・方法・エネルギーを効率良く組み合わせて「安くモノづくりを行う」ことを実現するための技術のことです。

安全改善支援業務

ハインリッヒの法則によると

1. 一つの重大事故の背景には29の軽微な事故が存在し
 2. さらにその背後には300の事故にいたらなかった異常が存在する
- とされています。

物流会社が公道で事故を起こすと社会問題となってしまいます。また構内事故は従業員や構内外注にとって、不幸な結果をもたらすだけです。

安全の要は「**小さな問題**」を見つけ、それを徹底的につぶすことにあります。

<主なメニュー>

◆労働安全衛生管理導入支援

危険予知活動(KYT)やヒヤリハットメモの導入といった安全衛生のしくみづくりと現場安全診断による問題箇所の抽出とその改善を支援いたします。

◆安全衛生教育

安全衛生はすべての従業員の方に関わる問題ですから、できるだけ多くの方にご参加いただき、安全を確保するための視点と行動についてお話いたします。また社会保険労務士の立場から労働安全衛生法で会社と従業員が遵守すべきポイントについてもお話をさせていただきます。

物流現場マネジメント構築(現場力向上)支援業務

物流は**現場の管理が十分でない**と言われることがあります。その背景には仕事のペースを作業者任せにしていたり、作業手順が決まっていないなど幅広い領域での課題が要因として指摘されています。

1. **すべての作業が標準化されており標準作業書が作成されている**
2. **標準作業を守らせるしくみがある**
3. **仕事の教え方が明確になっている**

こういった視点で見た時に十分出来ていないとしたら改善が必要です。**物流の要は現場力です**。現場がしっかりとマネジメントできていることが受注拡大の要点です。

<主なメニュー>

◆物流現場管理のしくみ導入支援

物流作業を標準化し、標準作業書を作成する。その標準作業ができていることを確認する。できていなければ指導し修正させる。これが現場マネジメントの基本です。このマネジメントができるようにしくみを構築しそれを定着させます。

◆管理監督者教育

物流管理監督者の役割とは何か。正しい仕事の教え方とはどのようなものか。現場をしっかりとマネジメントできる人財育成のための教育を行います。

提案型営業構築支援業務

物流業界では「提案型営業」の重要性が叫ばれています。しかし、どのような提案を行ったらいいのか迷っている会社さんが多いようです。この原因は荷主会社のニーズを捉えきれていないことにあります。そこで荷主会社に受け入れられる提案を行うためには次の行動が求められるのです。

1. 荷主の情報を得るために月に2回以上、荷主の物流現場を訪問する
2. 荷主の物流現場を見てどこにどのような問題があるのかを知る(熟知する)
3. 荷主現場の担当者と親しくなり、情報を引き出す

荷主の物流現場を見ないで作成した提案書はインパクトに欠けるものになる可能性があります。ぜひ上記3項目を実施し、**お客様に喜ばれる提案書**を作成しましょう。

<主なメニュー>

◆【荷主訪問同行型】物流営業担当者向け提案書作成支援

御社の担当者様と荷主会社を訪問し、ニーズを引き出すお手伝いをいたします。
また、提案書のテンプレートをもとに、提案書作成の支援を実施します。

◆物流営業のための基礎知識習得講座

喜ばれる提案書作成のためには、「荷主の現場を見て問題点を把握する能力」「問題点を解決する能力」「荷主からニーズを引き出す話し方」などの基本的スキルが必要です。これらを短期間で習得するための教育を実施します。