

業務改善と人材教育

～属人化とマルチジョブローテーション～

2022年8月26日
プレゼン研修



業務改善と人材教育～一日の入出荷業務の流れ(午前)～

作成日2022年8月26日

1) 1日の業務の始まりは社員の朝礼から



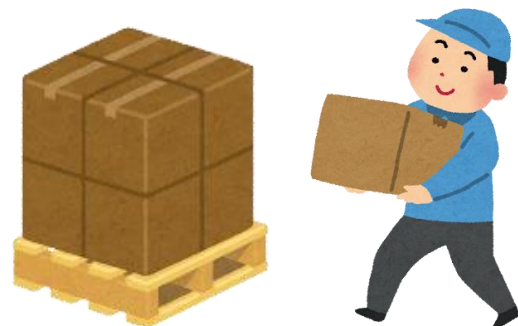
①社員の朝礼で本日の各荷主様の入荷物量、出荷物量を共有し**APの配置や段取り**を決める。

2) 各荷主様担当チームの朝礼



②基本的には社員の朝礼での決定事項を当日物量や人員配置を加味して情報共有する。

3) AM作業開始



③入荷、出荷が五月雨にある荷主様もあれば、AMは入荷/PMは出荷のみの荷主様もあり様々。

4) お客様とのコミュニケーション



④お困り事の相談TEL、連絡事項のFAX、ZOOM会議等様々な手段、方法で事務所側の仕事も捌く。

5) 作業進捗確認



⑤各荷主様毎に午前中にこなさないといけない業務量は様々。**PMに作業遅れ**状態にならぬよう注意。

6) AM入出荷作業終了後



⑥当日PMからの物量を確認しPMからの作業スケジュールや人員配置を**練り直す**。

1) 全体昼礼



①PMからの出勤者も含め社員AP
全員での昼礼。作業計画や労災情報
の共有等多岐にわたる。

2) 各荷主様担当チームの昼礼



②AMの作業進捗やPMからの
入出荷量により細部に渡って
指示を出す。

3) PM作業開始



③各西濃運輸の路線集荷店や
西濃エクスプレス等の貸切便の
集荷時間に間に合うように
出荷作業をこなす。

4) 作業進捗確認



④出荷漏れや検品漏れ等異常が
ないか目視検品、HT検品、
日次棚卸を駆使して確認する。

5) 日次棚卸



⑤一日の営業日に対して入出荷
のあったロケーションを対象に
日次棚卸を実施。

6) 翌日の作業計画



⑥日次棚卸にて異常がなければ
翌日以降の作業準備にとりかかる。

1) 属人化とは??



①業務経験が**長ければ長いほど**起き有る現象。〇〇さんしかできない△△さんしかわからない等。

2) 何故属人化が発生するのか



②同一の担当者が長年同じ業務を行う為。社員の仕事範囲でもAPの仕事範囲でも起こりえる。

3) 属人化のデメリット①



③他作業者の**チェック機能が働きにくく**、問題が発生した際に**スポイル**される可能性がある。

4) 属人化のデメリット②



④社内及び職場内で定められたルール→**都合の良いマイルール**に勝手に変換されがち。

5) 属人化のデメリット③



⑤各荷主様に精通した社員やAPがいないと業務全般が止まってしまう。各荷主様にご迷惑をおかけしてしまう。

6) 当センターで実際に起きた事例



⑥前代未聞の局地的大雪で出荷担当者が出勤できず、出荷作業全般が大幅に遅れました。

1) 属人化を防ごう！！



①各社員及び作業員、一定の業務レベルに達した時点で他荷主様の業務習得に時間を割く。

2) マルチジョブローテーション



②〇〇さんしかできない
→〇〇さんもできる。△△さんも
◎◎さんもできるという状態が理想。

3) まずは1対1のトレード



③組織全体を一気にマルチジョブローテーションするのは危険。出来る箇所、仕事内容から順番に。

4) 各荷主様毎の入出荷スタイルの確認



④一日完結型(例AM入荷→PM出荷) 未来日付先行型 (未来日付のオーダーの作り溜めをして物量の波動を吸収する)等 各荷主様毎の入出荷スタイルの違いを正しく認識する。

5) 各荷主様の+αルールの確認



⑤庫内ルールを遵守するのは当たり前ですが、各荷主様毎に定めている+αのルールも併せて確認する。(例HT使用の有無やピッキング用パレット種類指定、付帯作業等)

6) 作業習熟度の確認



⑥「～だったと思います。」 「…大丈夫です。」は危険のサイン。任せきりにせず上長と一緒に作業習熟度を確認する。

1) 急な〇〇に対応できる



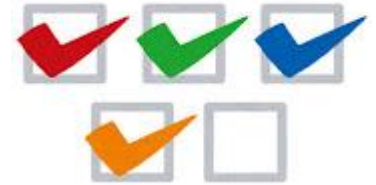
①急なAPのお休み、急な物量増減
急な配置転換…**様々な急**に対応
できます。

2) 組織としての強さを強固に



②組織が新陳代謝を繰り返す際に
致命傷を負ってから手当をしても
手遅れ。一人一人のスキルアップを
通常業務+αの範囲で行う。

3) Wチェックできる体制作り



③請求書作成や各荷主様への定期的
な提出物等、複数人を1チームにする
事で相互のチェック機能を高め組織の
仕事の質を上げる。

4) CS向上



④「**担当者がいないからわからない**」
を徹底排除。お問い合わせに
レスポンスの早い対応で各荷主様を
お待たせしない。

5) withコロナの時代に対応



⑤「**いつ**」、「**誰が**」
コロナに疾患するかもしれない時代
日常的に組織として備えをして
万が一に備える。

6) NOと言わないSEINOを体現



⑥事務所サイド、現場サイド両面で
各荷主様のお困り事に簡単にNOと
言わずに【**できる方法**】を提案できる
体制を目指す。