

LESSON 21

物流センターでの業務改善ヒアリングの記録について、要点を以下の通りまとめます。

【ヒアリング概要】

- ・ 対象者: 梶原氏（勤続22年・入荷管理担当のベテラン）と松本氏（入社8ヶ月・ピッキング担当の新人）。
- ・ 現在の基本業務: 朝6時の入荷トラック受付・検品・棚入れから始まり、昼前には出荷のピッキングを開始、15時頃までに夕方便向けの仕分けを終えるサイクルです。

【浮かび上がった主な課題】

- ・ ロケーション管理の属人化: 入荷量に合わせて月に数回商品の置き場所を変更していますが、それが現場で共有されていません。梶原氏の頭の中にはあるものの、松本氏のような新人は梶原氏に直接聞かないと商品を見つけられない状態です。
- ・ マニュアルと管理データの形骸化: ロケーションを管理するエクセルのリストは昨年から更新されておらず、実態と乖離しています。また、業務マニュアルも約5年前の古いもので、現在使っているスキャナーの手順などが反映されていません。
- ・ 引き継ぎの欠如: 遅番のスタッフに対して、現在の状態を正確に伝える仕組みがなく、付箋を残す程度の対応になっています。
- ・ 業務の集中と待機時間の発生: 昼の時間帯に出荷ピッキングと入荷検品が重なり人手不足になる問題や、トラックの到着時刻がバラバラで待ち時間が発生する問題があります。

【現場スタッフ間の認識ギャップ】

- ・ 梶原氏のスタンス: 20年以上の経験から現状のやり方で「特に困っていない」と感じています。改善の必要性をあまり感じておらず、スマホやタブレットなどの新しいシステムを導入して操作を覚えることに対しても消極的です。

- ・ 松本氏のスタンス: 暗黙の了解や属人化によって業務に支障が出ており、リアルタイムでロケーションを確認できる仕組みなど、明確な改善を強く求めています。

【コンサルタントの所感と次のアクション】 複数の課題が明確になった一方で、ベテランである梶原氏の「今のやり方で困っていない」という現状維持の意識が、今後の業務改善の壁になる可能性が指摘されています。現場レベルでは何から手をつけるべきか決められない状態のため、センター長などの意思決定者へ報告（エスカレーション）し、優先順位の判断を仰ぐ必要があります。

このヒアリング結果をもとに、経営層やセンター長へ報告するための「レポート（報告書）」や、プレゼン用の「スライドデッキ」を作成することも可能ですが、作成をご希望されますか？