

LESSON 21

ご提示いただいたヒアリング記録をもとに、物流センター現場の現状（As-Is）と、そこから見えてくるあるべき姿・改善案（To-Be）をカテゴリ別に整理しました。

【ロケーション（商品配置）管理】

- ・ As-Is（現状）：入荷量やスペースの都合で商品の配置が頻繁に変わるが、その変更が現場全体に共有されていません。エクセルで作成された管理リストは約1年前から更新されておらず、実態と異なっています。結果として、商品の場所はベテラン作業員（梶原氏）に直接聞くしかなく、業務が属人化しています。
- ・ To-Be（あるべき姿）：スマートフォンやタブレットなどの端末を利用して、誰でもリアルタイムに最新のロケーション情報を確認でき、担当者不在時や新人でも迷わず商品を探せる状態。

【業務マニュアル・手順書】

- ・ As-Is（現状）：業務手順書は5年ほど前に作成されたもので、スキャナー導入前の古い手順のまま更新されていません。新人が参考にできない状態です。
- ・ To-Be（あるべき姿）：スキャナー作業など現在の実業務に即した内容にマニュアルがアップデートされており、新しく入った従業員でも正しい手順で作業ができる状態。

【業務の引き継ぎ】

- ・ As-Is（現状）：遅番のスタッフに対して「何がどういう状態か」を引き継ぐ明確な仕組みがなく、気になったことを付箋に書いて貼っておく程度にとどまっています。
- ・ To-Be（あるべき姿）：新人や別シフトの担当者が業務に入る際にも、現場の状況や特記事項が正確に伝達される、標準化された引き継ぎの仕組みがある状態。

【人員配置・スケジュール】

- ・ As-Is（現状）：昼の時間帯に入荷の検品と出荷のピッキング作業が重なり、人員が不足して現場が慌ただしくなります。また、トラックの到着時刻が毎回バラバラなため、作業員の待ち時間が発生しています。

- ・ To-Be（あるべき姿）：業務が集中する時間帯でもスムーズに処理できる人員配置や業務フローの工夫がされている状態。また、運送会社との調整などにより、トラックの待機時間や作業のムダが削減されている状態。

【現場の意識・マネジメント】

- ・ As-Is（現状）：ベテラン層は長年の慣れから「今のやり方で困っていない」と感じています。新人層は情報共有の不足により切実なやりづらさを感じており、両者の間に大きな認識ギャップがあります。現場だけでは何から改善すべきかの優先順位が決められません。
- ・ To-Be（あるべき姿）：個人の経験や勘に依存する「属人化」から脱却し、誰が担当しても業務が回る体制が構築されている状態。センター長などの意思決定者を交え、システム導入（IT化）や業務改善の優先順位が明確に定まっている状態。

整理した内容をもとに、この課題解決に向けた提案書の作成や、レポートとしての出力（NotebookLMの機能を使用）を行いませんか？