

有限会社 H.I.プランニング 243-0025 厚木市上落合 6 9 7 - 2 TEL/Fax046-230-0890

代表 岩崎 仁志

E-mail : [h-iwasaki@tbz.t-com.ne.jp](mailto:h-iwasaki@tbz.t-com.ne.jp)

## H. I. インフォメーション 2021年6月号

2021年度末（‘20年度）における個人保有の金融資産額合計（株式・預貯金を含む）は1946兆円。これは前年度比7.1%増で、過去最高を更新したことが、6月25日の日銀発表により、わかりました。コロナの収束を実感できるようになってくると、これらの潤沢な資産が徐々に個人消費を推し進めていくことは明確である、ともされています。さて期待するのはその後。消費増加傾向が顕著になり、国内の実体経済が再び動きを活発化させてくれば、ようやく雪解けの季節もやってきます。皆様が耐えに耐えてこられた中で、巡り合われたチャンスや戦略を生かせる舞台も、そう遠くない将来に必ず訪れてくるはずです。ただその幸運をつかみ取るには、これまでの努力を維持し続けておく必要もあります。社会と世界の動向から目をそらさず、今後も基本を守った経営を続けていかれることでその努力は確実に報われることでしょう。

オリンピックの開催まであと3週間あまり。聖火は本日神奈川県に入りました。7月23日以降の交通規制も周辺各地で始まります。おりしも繁忙期と重なるこの時期、皆様方におかれましてすでに正確な情報をとらえ、業務に支障が出ぬよう、周到な準備をされておられることと推察致します。ここまでくればあとは開催国国民として、安全な大会の成功を心から祈るのみ。静かに声援を送り続けて参りたいものです。

### 商品事故、ミスをなくすには

物の流れに直接携わる企業にとって、避けては通れない問題の一つに商品事故があります。ひとたび発生すると、多くの場合、運送会社の責任として処理されてしまうことがほとんどでした。しっかり原因究明をした結果ならまだしも、たいていは“荷扱いが悪い”“教育ができていない”などの理由で荷主側からクレームが入ります。商品事故の責任は発生させた側が負うべきである、というのは正論ですが、現在のように物流に伴うほとんどの業務が外注化されていたり、運送会社のサービスとして無償で提供されてしまっているケースも多かったり、という状況では、どの過程で起こった事故も業者側が責任を問われることになりそうです。交通事故と違って人命に関わるようなケースは少ないとはいえ、商品事故も、その規模や頻度によっては、会社の貴重な利益を容赦なく消し去っていくことにもつながります。例えば物流業を外注する際、その“管理”は荷主側、“運営”は外注責任という基本ルールがありますが、今でも荷主が優越的地位にあることが多いためか、物言うことも許されたい空気があるようです。とはいえ、この流れに身を任せているだけでは、5年後、10年後の企業成長も望めません。商品事故はあくまでも全体責任。まず、物流全体のオペレーションを想定した上で、問題の発生を抑える工夫を考え、マニュアルとして残しておくべきです。何よりまず慣習化している無償の付帯作業をなくしていく努力を致しましょう。現在荷待ち時間を始め、荷主都合により発生した積荷、荷下ろしなどの作業を行う場合、きちんと対価を請求できるよう法整備もできています。契約にない作業が多くなれば事故発生のリスクもそれだけ増えるというもの。ドライバーの勤務時間や疲労度も増すはず。契約も含め、基本をきちんと守ることから始めましょう。

まず、物流サイドとしてできることは、「商品事故報告書」の内容やフォーマットを見直し、担当者に詳細な記入を徹底させること、それを集計して荷主と話し合いの場を設ける必要があります。事故要因からその撲滅対策を実施し、効果を出した事例として以下のようなものがあります。①ガラス器械卸・販売の会社では、商品事故のあまりの多さに、物流会社だけに任せてはられない、自社でも策を講じなければならないと「商品特性マスター」を作成し、出入り物

流会社のドライバーに自社の商品の特性を理解してもらうようにしました。②精密機械・部品メーカーでは、梱包方法の見直しを行い、ムダな梱包部分を無梱包状態にし、「キケン個所」の強度をさらに高める梱包形式に変更、段ボールメーカーも参加し、梱包の共同開発を行なうなどして事故撲滅に取り組みました。また同メーカーでは、ハンドリング数が多い路線便の使用を諦め、近場の得意先に限って最低0.5トン分のロットがまとまるまで出荷せず、在庫を持ってもらうことで地場配送会社に切り替えました。これは得意先の多頻度少ロットのニーズを断り、輸送品質向上に傾注した例でもあります。このように、物流会社側でも商品事故に対する具体的な情報を提示することが必要で、そうすることで「荷主の言い分」も変わってくると思われま

さらに当たり前のことですが誤出荷をなくすこと。誤出荷事故ゼロは、永遠の課題ともいえるものです。このことに関してはずでに皆様も様々な改善活動を行っておられることでしょう。それでもなかなか誤出荷はなくなりません。誤出荷ゼロはダイレクトに品質向上や信頼獲得につながりやすく、経営面での効果も大きいのです。実は事故防止に関しては「バーコード管理」が可能か否かという点が非常に大きいポイントであり、それによって現場における業務フローは勿論、誤出荷防止策も大きく違ってきます。現状ではバーコード管理が難しい商品もあるでしょうが、導入から運営までのシステム構築を含めた一環業務を請負って、効果を上げることもまた可能になります。

ここでもうひとつの事例をあげてみましょう。ある物流センターで誤出荷改善に取り組んだ時、事故の80%は2つの要因で発生していました。いわゆる誤出荷事故発生においては様々な要因が考えられます。ただ同センターで過去のデータを分析したところ、誤出荷が発生してしまう2大原因は誤ピッキングと出荷時の伝票誤添付によるものであり、その2つのミスが事故原因の80%を占めていたのです。ピッキングのミスとは、違う商品をや違う数量をピッキングしてしまう、という事故ですが、この場合ほとんどのミスは数量ではなく、商品間違いによるミスでした。また、出荷時の伝票誤添付は、作成した伝票、送り状と出荷準備をした商品の突合せ時にあべこべに貼り間違いをするというミスでした。これに関しては現場でもWチェックでなくそうとしていたのですが、誤出荷はなくなりませんでした。それというのも誤出荷事故の発生件数自体が作業量に比べると非常に少ない、結果として日々のチェック作業の効果は実感できづらくなり、どうしてもチェック自体が疎かになってしまうということもあったようです。しかし、ピッキング作業、伝票貼り付け作業が人間である以上、かなり高い確率でどうしてもミスを起こしてしまいます。ヒューマンエラーは必ずといっていいほど起こります。作業者の不注意が事故を起こすということも厳密にいうと当たっていません。例えば、ピッキング作業において、商品現物表示の商品番号とピッキングリストにある商品番号を照合する際に起こるミスは注意力不足が原因でしょうか？実はこれは確認作業そのものをしていない、頭から合っていると思い込んで確認作業が抜けてしまっている、ということでミスが起こってしまうことも多いのです。では何故、確認作業が抜けてしまうのでしょうか？これは“合っているだろう”、という自分にとって都合のいい考え方をする人間特有の性質。手や体を使うことは、習慣化しやすく忘れにくくもあるのですが、目や頭を使うことは忘れやすかったり、省きたくなったりするのでしょうか。これはちょっとした工夫と改善で、作業者の意識を変えてあげることが可能となります。つまり確認作業をそのまま処理作業に変えるのです。具体的にこのことだけで、結果として確認作業も完璧に行えるようになり誤出荷事故が大幅に低減できました。余りにも当たり前のことですが、ピッキング作業が業務をしやすい状況を作ってあげるということも、注意力を自然に喚起する有効な手段であると言えます。ピッキングリストには必要のない情報を入れない、重要な情報は文字を大きくする、文字レイアウト、作業性を考慮して配置するなど、情報システムだけに頼らない仕組みを持つことも大事です。この現場では日々の改善活動を生かし、作業者を自分に置き換えた愛情細やかなピッキングリストを作りあげたことで問題は激減しました。現物表示のシールやカンバンを提示したり、数字やアルファベ

ットではなく「ひらがな」を使うというのも効果的だと思います。そうやって小さな改善を続けるうちに商品事故は確実に減少していくことでしょう。

#### **新物流施策大綱が閣議決定、DX推進などKPI多数**

政府は6月15日、2021年度から25年度までの日本の物流施策の指針を示し、国土交通省などの関係省庁が連携して施策を推進するための、新たな「総合物流施策大綱」を閣議決定しました。コロナ禍によって物流業界のさまざまな課題が鮮明化するなか、(1)簡素で滑らかな物流、(2)担い手にやさしい物流、(3)強くてしなやかな物流——の実現に向けて、KPI（重要業績評価指標）を定め、官民による取り組みを進めるものです。

具体的には、(1)「簡素で滑らかな物流」の実現に向けては、物流DXや物流標準化の推進による、サプライチェーン全体の最適化を徹底をはかります。ICT点呼やサイバーポートなど各種のデジタル施策を進めるほか、物流施設へのロボット導入など、非接触・非対面型の物流に資する自動化・機械化などを進めて、労働力不足の問題も解消することも盛り込まれています。(2)「担い手にやさしい物流」の実現に向けては、労働力不足対策と物流構造改革を目指し、時間外労働の上限規制などによりトラックドライバーの働き方改革を推進。過疎地でのラストワンマイル配送の持続に向け、貨客混載や共同配送の促進、ドローン物流の社会実装化などにも引き続き取り組みます。また(3)「強くてしなやかな物流」の実現に向けては、災害時などにおいても機能する物流ネットワークの構築を実現すべく、「ヒトを支援するAIターミナル」や「スマート貨物ターミナル」など各種の取り組みを推進します。国際競争力の強化に向けた国際コンテナ戦略港湾政策や、各輸送モードにおける脱炭素化にも注力していきます。

今後の各施策の推進に向けては、目標達成のKPIを設定して、定量的に進捗状況を把握します。有識者や関係事業者などを交えた評価の場を定期的に設けて、施策の実効性を高めていきます。具体的には25年度までに、物流業務の自動化やデジタル化などに取り組んでいる物流事業者の割合を100%に、これらの取り組みについて荷主と連携している事業者の割合を50%に引き上げるなど、40近くの目標を定めることにしています。このように多くのKPIを定め、具体的な実現を目指すことが大きな特徴といえそうです

#### **ヤマト総研と野村総研、日本の物流シェアを発信**

ヤマトグループ総合研究所と野村総合研究所は、6月14日から16日にかけて開催される「第8回国際フィジカルインターネット会議」で、日本におけるフィジカルインターネットの取り組みを発表しました。「フィジカルインターネット」は、トラックや倉庫などの物流設備を、物流企業同士がシェアして稼働率を高める手法として注目されています。

ヤマト総研によれば、同会議における日本での取り組みの発信は初めて。16日の「日本における物流革新の取り組み」と題したセッションで、「物流クライシスを乗り越えるスマート物流サービス『地域物流』の取り組み」と「持続可能な加工食品物流プラットフォームの構築を目指して」の2講演とパネルディスカッションを実施しました。オーガナイザーはヤマトグループ総合研究所専務理事で、上智大学名誉教授の荒木勉氏が務めました。

なお、両研究所は2019年から協力を開始し、野村総研のサプライチェーン・物流の専門スタッフ2人が、ヤマト総研の客員研究員として活動しています。

#### **日通とNEC、DXによる事業開発に向け業務提携**

日本通運と日本電気（NEC）は6月21日、DXによる新たなソリューションなどの開発に向けた業務提携契約を締結したと発表しました。両社は2013年にグローバルな物流サービス事業の強化に向けて業務提携契約を締結し、合弁会社の日通NECロジスティクス（川崎市中原区）を設立するなど、すでに協力関係にあります。

日本通運が有するグローバル物流ネットワークなどのノウハウと、NECが有するAIやIoTなど最先端のデジタル技術を活用し、新たな事業を生み出す考えです。短期的な取り組みでは、IoTにより倉庫現場の人や物の動きなどを高速かつ適切にデータ化し、AIで分析することで、作業員のノウハウや暗黙知をデジタル化して倉庫のパフォーマンスを最大化するなど、多様なソリューションを構築します。

将来的には、輸配送現場も含めた物流現場全体での事故ゼロ化や、人員配置の最適化にもつなげます。まずは重点領域である電機・電子領域から始め、半導体や自動車のサプライチェーンへの展開も検討するとしています。中長期的には、働き手が減少している産業や、労働環境の悪い場所、危険な地域など、これまでは人力による作業が困難だった場所で、AIや遠隔操作ロボットなどによる作業を提供することを検討しています。最初は日本通運の倉庫作業の遠隔操作で実証実験を開始し、ロボット操作人材の育成や、動作プログラムの構築などを通じて知見を蓄積する計画です。そのほか、持続可能な社会の実現に向け、物流プロセスにおける二酸化炭素排出量の可視化や削減などにも取り組みます。

### 国交省、トラック運送1718社を「働きやすい」認定

国土交通省はこのほど2020年に創設したトラック・バス・タクシー事業を対象とする「運転者職場環境良好度認証制度」（働きやすい職場認証制度）に関して、2548社を認定したと発表しました。内訳はトラックが1718社、バスが172社、タクシーが658社でした。

同制度は、職場環境改善に向けた事業者の取り組みを3段階で認証して「見える化」することで、運転者への就職促進などにつなげるもの。認証事業者の詳細は、実施団体である日本海事協会のウェブサイトで公表しています。第2回目となる今年度は、7月21日から9月21日まで申請を受け付け、認証事業者は来年2月21日に公表する予定です。

### お知らせ

- ・ 国際物流総合研究所ではオンラインセミナーを開催しております。物流企業幹部向けに『「会社の成長と自己改革～自己啓発の進め方とは？」～人の能力を引き出すことで、会社の生産性向上を引き出す方法とは～』のテーマで弊社代表岩崎が7月6日（木）時間16時～17時（60分）まで実施いたします。参加費用は一人5,000円（税抜）。セミナー申込み国際物流総合研究所事務局TEL03-3667-1571 <https://a15.hm-f.jp/cc.php?t=M283506&c=79547&d=c677> 迄。
- ・ H I プランニングでは、各種課題に最適なソリューションを提供させていただきます。環境改善にも役立つ話題の車載機器各種（矢崎エナジーステム社製など）を高性能と多くの実績で各界からの評判も高い製品を御紹介致します。
- ・ ドライバーから見えない死角を雨天や夜間でも鮮明な画像を通じて安全運転をサポートする、日本ヴェーテックの「リアビューモニター」。ドライブレコーダーや通信機器とのシステム連携、多カメラ化など車載機器を中心に幅広く展開しています。また、駐車場やオフィスなどのセキュリティカメラもリーズナブルな価格でご提供。サービス内容も高い評価を得ています。H I P 紹介によりサービス価格での提供も可能です。
- ・ エイチ・アイ・プランニングでは、このたびオンラインでの研修を開始しました。お客様ニーズに合わせた最適な研修をPCかスマホがあればZOOMを活用し、指定時間にどんな場所でも参加することが可能です。新しい時代の研修として、すでに多くの企業で導入済みです。実際の講演とオンラインの組み合わせも可能です。毎月実施で多くの企業での導入済みの研修制度、ぜひご活用ください。（トライアル価格あり）
- ・ 来年5月12日（木）～14日（土）パシフィコ横浜でジャパントラックショー2022が開催されます。このトラックショーを盛り上げるためトラック事業者のサポーター登録を募集しております。サポータに登録いただくと、①サポーターズフォーラム特別価格で参加、②オンラインセミナーに月1無料参加、オンラインコンサルティング30分無料、国内外物流視察ツアー参加など特典がいっぱいです。別添申込書でお申し込みください。