## 輸送品質向上

### １．方針・計画の策定に関するチェックポイント

**□輸送品質向上を目的とした会社の方針・計画を策定している。**

経営陣による輸送品質向上取組の意思が表明され、統括管理部門(管理担当者)が取組方針・実行計画を具体的にまとめ、これに基づき各部門の責任者がそれぞれの部門としてより具体的な取組方法・実行計画をつくり、計画的・体系的に実行していくことが重要です。

**□輸送品質向上を目的とした数値分析と数値目標策定がなされている。**

誤配・紛失・破損・濡れ損等の事故について、発生頻度・発生額・発生件数・原因などを分析し、実態を把握した上で、中期目標・年間目標を定め、これに向けて対策を検討・実行していくことが望まれます。

**□原因の追究を行い、対策を即実施している。**

事故報告書を作成しているケースは多いようですが活用できていない会社が多いようです。

事故の多くはヒューマンエラーによるものですが、「フォークリフトのスピードの出しすぎが原因でした。

今後気をつけます。」といった報告内容ではなく、「ギアがセカンドに入らないようにチェーンを巻きロックし、今後同様の事故が発生しないようにします。」といったヒューマンエラーを回避するための対策を即実施していくことが大切です。

ヒューマンエラーはちょっとした工夫とそのための従業員の意識付けによって回避できるものも多数あります。

### ２．作業方法の標準化に関するチェックポイント

**□重要事項を業務規定としてとりまとめている。**

「輸送品質向上」対策の管理・実行の組織体制（例えば、社長－役員会－担当役員－品質管理部門－各部門－各部店－作業責任者－各従業員　といったものの詳細）や、各作業責任者の業務内容・役割など、「輸送品質向上」対策を実施していく上で基礎となる事項を業務規定として明確化し従業員に徹底しておくことが重要です。

また、これにより各担当の責任と権限が明確になり体系的な取組を推進していくことができるようになります。

□業務内容毎に会社としての作業マニュアルを作成している。

貨物受託／集配車積み付け・荷卸し／ターミナル等仮置き・倉庫保管・単純加工作業／路線便積み付け・荷卸し／貨物引渡し／事故対応・伝票管理・貨物の種類や梱包毎の荷扱い方法など業務内容に応じた自社の作業方法に関して標準化してマニュアルを作成することが求められます。

これを活用することによって全従業員が同等に「あるべき作業方法」を理解し、また作業責任者が従業員を指導教育するべきポイントも明確になり、さらに「輸送品質向上」への意識付けに役立ちます。

## ３．教育研修のチェックポイント

□各階層に求められる業務水準を策定している。

新入社員・中堅・作業責任者・現場管理者・管理部門等、各階層に求められる業務水準を明確化し、それぞれに必要な教育研修内容を検討していくことが必要です。

□計画的な教育研修を実施している。

管理部門が教育研修の年間計画を策定し実行するとともに、現場管理者が OJT による研修・訓練の具体的な実行方策を検討・実施していくことが求められます。

## ４．組織・要員配置のチェックポイント

□責任と権限をもった輸送品質管理部門(管理担当者)がある。

輸送品質向上対策は部門横断の取組となります。

従って、横断的な調整役・管理役となる組織もしくは担当者が必要になります。

□各作業責任者の役割を明確にし、責任と権限を与えている。

作業責任者が管轄する範疇について「輸送品質向上取組」の成果達成のために果たすべき役割を明確にすると同時に、一定の責任と権限を与え実行を推進していける体制を構築していくことが望まれます。

これには、現場管理者が作業責任者をしっかりと統括することが求められ、さらには、輸送品質管理部門が現場管理者を指揮していく体制構築が必要です。

## ５．リスク管理・自然災害対策のチェックポイント

□自社と取り巻くリスクを把握し対策を策定している。

自社の物流業務を業務毎に分割し、各パートに関わるリスクを洗い出し、保険手配する

もの／自社保有するものを整理し、保険手配するものは必要十分な内容を手配するよう保険会社と打ち合わせていくことが求められます。

**□自然災害対策を策定している。**

近年、台風・集中豪雨・地震などの自然災害による損害が多く発生しています。
万一の時に取るべき行動を整理した上で、役割分担を明確にし、そのための準備を計画的に行っておくことが重要です。
初期動作の誤りは会社経営を揺るがす損害拡大に繋がりかねません。

## ６．自主検査・社内監査のチェックポイント

**□各作業・施設管理について自主点検台帳を整備・活用している。**

各作業責任者の役割に基づいて、会社標準の自主点検台帳を作成し、これに記載された項目について定期的に自主点検することが望まれます。
また、自主点検の結果は現場管理者が点検状況をチェックし、自主点検が正しく機能しているかを確認・指導していく必要があります。

**□明確な監査項目に基づく社内業務監査が行われている。**

輸送品質管理部門が統括するもとで、各管理部門が監査項目を明確にし、これに基づき定期的に現場監査を行い、「輸送品質向上取組」が機能しているかを確認していくことが求められます。