

Aグループ 共有事例（文責：星野悠季奈）

ドライバー労働時間の画期的管理方法！

清水運輸様

清水運輸様では、デジタコと労働時間の管理ソフトをAPIで結合させてデータをExcelで抽出している。ドライバーの一日の労働の内訳を分析することで、超過時間に値影響の大きい作業を割り出す。そして、それを基にクライアントへ改善要求を出すなどしている。



夏に向けてコロナ×熱中症対策を！

片岡運輸様
トーコン様

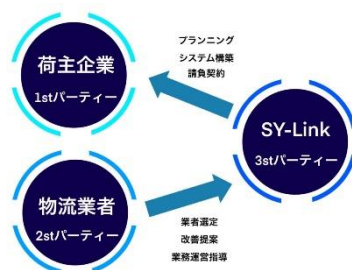
(例)



荷主と運送会社をつなぐ案件マッチングサービス

エスワイ・リンク様

車両と荷主をマッチングさせるサービスを行なっている。ノンアセット型のため、電話ひとつでエリアも規模も問わぬ対応ができる。困っている会員さんは、ぜひ声をかけて欲しい。



※楽天ショッピングサイトより

トーコン様納品事例

- ①各社コロナ対策を講じている中で、トーコン様は、プラダン製のパーテーション販売を進めている。プラダンは、クリアパネルよりも安価であり、特に接客を要しない作業場での活躍が見込まれる。
- ②片岡運輸様では、コロナ対策マスクとして、冷感マスクの使用を検討している。来る夏に向けて、マスクを常時装着した状態での現場は、熱中症の危険が懸念される。コロナだけでなく、熱中症の対策も考慮していく必要がある。冷感マスクは、オンラインショップでの入手が可能だ。

Bグループ 共有事例（文責：中村伽菜）

お客様アンケートの実施

吉正運輸倉庫様

吉正運輸倉庫では、3年に一度、お客様アンケートを実施し、荷主調査を行っている。アンケートでは、点数評価をしてもらっているが、重要視しているのは点数ではなく、自由記入欄に書いてもらった「コメント」を大切にしている。そのコメントから、自社やお客様の課題発見や、深掘りを行い、日々の業務改善や新規案件獲得へつなげている。

〈質問項目〉

- ・ 弊社のイメージを教えてください。
- ・ 弊社の営業担当、事務所、事務作業員
に対しての満足度を教えてください。
- ・ ドライバー、庫内作業員の接客態度に
ついて教えてください。
- ・ 業務品質について教えてください。
- ・ 弊社全体のイメージを教えてください。
- ・ 物流管理において困ってることを
教えてください。
- ・ お客様につながるの企業で物流に
お困りなところはございませんか。
- ・ その他、ご要望がございましたら、
お書きください。

お客様の声をお聴かせください!

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、私ども吉正運輸倉庫ではお客様との違った取組みを実現すべく、お客様アンケートを実施させて頂いております。従来のアンケートでは皆様方より多数のお声を頂戴いたしましたこと、厚く御礼申し上げます。皆様から頂戴したお声から、我々が見落としていた点、次に繋がるヒントを頂戴し、そのお声に応えるべく日々の業務に注ぎ進めて参りました。

そして、改めて皆様からの貴重な御意見を伺うためにアンケート記入をお願い申し上げます。ご記入いただきましたアンケートを基に①ご指摘に対するお返事②改善事項に該当したサービスの改善案を保存させて頂き、皆さま方のお声をいただいた結果についても改めてまとめてご提出させていただきます。大変お手数を御かけいたしますことお詫いいただき、何卒、アンケートにご協力頂きますようお願い申し上げます。

以下にサービス向上を目的に「お客様満足度アンケート」を行っております。お客様から頂戴したご意見、ご要望は、弊「グループ」のサービス向上に活用させていただきます。ご協力をお願いいたします。

(1) 弊社 吉田運輸倉庫のイメージを教えてください。(1 大変良い 2 良い 3 やや悪い 4 悪い)

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%

(2) 弊社・営業担当等に対しての満足度を教えてください。
以下に満足する項目にのみ記入して下さい。(複数可)

3. 4と回答頂いた方に関連します。該当する項目に○をつけて下さい。(複数可)

A 挨拶には力がない(元気がない)	E 報告、連絡の内容が誤っている
-------------------	------------------

D	物産、漁獲が豊い、またはない	H	問合せ先が不明瞭である
---	----------------	---	-------------

A	事故・クレームの発生が多い	B	責任転換、言い訳が多い
---	---------------	---	-------------

D 具体的な対応策に乏しい ()

★電話応対について（1大変良い 2良い 3やや悪い 4悪い）

B	声にはりがない(元気がない)	E	同じことを何回も言わせることがある
C	なかなか電話に出ない、保留が長い	F	その他()

春の全体経営会議で事業発展計画の発表

丸総様

年2回行っている全体経営会議で、取引先の各銀行の支店長を招き、事業発展計画を発表した。また、50期の乗務員を対象に表彰を行ったことで、金融機関からの評価も上がり、今後支援につながりやすい状況を創り出している。

直接、取引のある全金融機関に対し、一同に事業計画を公開することで、競争が生まれ、金利を下げる提案をしてくる金融機関も多く、メリットを感じている。

ドライバー専用勤怠管理システム「勤怠ドライバー」導入

梅里物流サービス様

運送会社向けの勤怠管理システム「勤怠ドライバー」を導入し、ドライバーの勤怠時間の見える化、管理者の負担削減に成功している。キングオブタイムではカバーしきれないドライバーの特有の拘束時間の管理も、「勤怠ドライバー」では管理がしやすいため、導入に至った。導入のメリットとして、正しい勤怠管理が実現され、労働環境や給与体制の改善にも役に立つことが挙げられる。現在は、クラウド給与システムと連動させ、管理者の手を使わずとも、ドライバーの適正な給与明細を作成できることを最終的な目標とし、取り組んでいる。

<https://logikin.co.jp/kintaidriver/>

Cグループ 共有事例（文責：柴田純平）

With コロナの社内体制を構築！ ～感染予防＆感染発覚時のBCP～

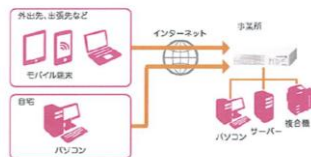
豊田産業様

一部の社員はテレワークを実施しており、社内システムを自宅で使用することができるように「beat」を導入している。長期的な対策として、感染者発覚時も営業を続けることができるように、業務チームを3分割し、各チームごとの接触を0にする取り組みを検討している。



beat/entry リモートアクセスサービス

外出先や出張先から、オフィスのネットワークにアクセス。
情報資産の効率的活用を支援します。



上期の社内安全監査を実施！

十和運送様

グループ会社を含む9拠点で倉庫部門の監査を実施し、各事業所に結果を送付した。6項目に点数が配分されており、課題や改善点が明確になったため、下期から点数の低かった項目を意識して業務に取り組むことで、さらなる安全性の向上を図ることができる。

監査項目

- ①禁煙対策 ②事務所
③休憩室 ④校内及び倉庫合算
⑤フォークリフト ⑥その他

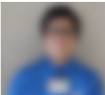
	総合 (配点: 100)	営業所 (配点: 10)	倉庫 (配点: 10)	事務所 (配点: 10)	休憩室 (配点: 10)	校内及び倉庫合算 (配点: 10)	フォークリフト (配点: 10)	その他 (配点: 10)
川口	188.0	88.0	23.4	78.0	29.1	88.0	30.3	38.6
石巻	183.0	81.0	19.0	68.0	23.4	68.0	34.8	40.7
成田	201.0	87.0	22.0	78.0	26.7	78.0	33.1	43.9
埼玉	182.7	81.2	18.0	68.0	21.2	68.0	32.2	40.5
神奈	179.2	88.0	19.0	68.0	22.1	61.0	33.0	38.1
つくば	201.4	87.0	19.0	68.0	25.1	72.0	33.0	42.3
伊勢	220.1	78.0	30.0	68.0	30.0	68.0	40.0	40.0
千葉	210.0	78.0	19.0	68.0	24.0	68.0	40.0	40.0
大宮	201.0	87.0	19.0	68.0	25.1	68.0	33.0	40.0
総合平均	188.0	88.0	23.4	78.0	29.1	88.0	30.3	38.6

タレントパネルを用いた管理職育成

篠崎運送倉庫様

各事業所の部長・次長が課長を、課長が係長・主任の長所・短所・スキル・思考傾向等を記載したシートを用いて、タレントパネルを実施した。1年後、3年後のキャリアイメージを作成し、そこに向けての課題・対策が明確になったため、役職者の育成指導方針が明確になり、会社のビジョンに合った管理職育成にも繋がっている。

2020年 タレントパネルシート 記入者： 篠崎 運送

記入年月日	拠点名	職種名	氏名	年齢	勤続年数																
2020/6/4	管理本部	情報システム	篠崎 運送	38	10																
	長所		短所																		
	・論理的に物事を考えられる ・自分の信念を持っている ・正義感/責任感が強い ・ポジティブ思考		・自分の考えを相手に強要することがある ・論議する傾向がある ・言葉遣いが悪い時がある																		
持っているスキル		思考傾向																			
・整合性を合わせるスキル ・IT特にスマホに関するスキル ・対外的なコミュニケーション能力		・気になった人を周る傾向がある ・仲間を先らない ・責任感が強いあまりに仕事を抱えることがある																			
1年後のキャリアイメージ(役職、仕事内容、職種など)			3年後のキャリアイメージ(役職、仕事内容、職種など)																		
・プログラム開発能力強化 ・部下育成の指導方法を身に付ける			・システム設計の能力強化 ・情報システムの運営 ・林が行っている情報システム業務を引き継ぐ																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">短期的(半年)</th> <th colspan="2">中期的(1年間)</th> </tr> <tr> <th>課題</th> <th>対策</th> <th>課題</th> <th>対策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>・システム構築の時間短縮</td> <td>・購入予定のツールを使用して開発工数を圧縮する</td> <td>・後継者になる部下を見つける</td> <td>・来年卒業予定の高校生等を募集する</td> </tr> <tr> <td>・仕事の分散化</td> <td>・抱えている仕事を対応できる人へ分散する</td> <td>・車両事業部のサブシステム開発</td> <td>・サブシステム設計を行いシステム設計のスキルを習得する</td> </tr> </tbody> </table>						短期的(半年)		中期的(1年間)		課題	対策	課題	対策	・システム構築の時間短縮	・購入予定のツールを使用して開発工数を圧縮する	・後継者になる部下を見つける	・来年卒業予定の高校生等を募集する	・仕事の分散化	・抱えている仕事を対応できる人へ分散する	・車両事業部のサブシステム開発	・サブシステム設計を行いシステム設計のスキルを習得する
短期的(半年)		中期的(1年間)																			
課題	対策	課題	対策																		
・システム構築の時間短縮	・購入予定のツールを使用して開発工数を圧縮する	・後継者になる部下を見つける	・来年卒業予定の高校生等を募集する																		
・仕事の分散化	・抱えている仕事を対応できる人へ分散する	・車両事業部のサブシステム開発	・サブシステム設計を行いシステム設計のスキルを習得する																		