

『物流Weekly』連載原稿

「日本ロジファクトリーの物流ケース・スタディー」第2回

<タイトル>

「本質的な問題点の追求」

<本文>

A社では得意先からの注文数が五に対して、実際の商品数が三しか無い場合、得意先に連絡することなく三で出荷してしまっていた。ピッキングが終了した後に出荷確定入力を行う理由はこのためである。このようなことが発生する原因は、PC在庫数と実在庫数とが合っていないことであると考えた。実際、ピッキングが終了した出荷指示書を見てみると、出荷指示行数二十に対してピッキング行数（出荷行数）が三しか無いものもあった。

また、従業員には「在庫が合っていないことは当たり前」という意識があり、簡単に「商品無し」として処理してしまっていた。そのため、出荷指示行数に対して未出荷行数の割合は一〇%～一五%前後と非常に高い数字になっていた。在庫が合っていれば、出荷指示書の数字＝納品書の数字となり、出荷指示書と納品書、送り状を同時に出力することが可能となる。そうすればダンボールに宛先名や梱包番号を手書きする必要も、ピッキング終了後に出荷確定入力を行う必要もなくなるのである。

在庫数が合っていないことが原因で物流部内に発生する作業に、『得意先からの在庫確認』がある。得意先から在庫確認の電話が入ると、電話を受けたメンバー（主に営業助手）から倉庫内にいるメンバーに対して社内放送で「在庫の確認願います」というアナウンスが流される。この在庫確認依頼は、最優先業務と社内的に決定されているが、通常業務の他に対応しなければならず、また、非常に手間暇がかかるため、積極的に対応するメンバーとそうでないメンバーとに差が生じていた。特に休み明けの月曜日にはこの問い合わせが多く、ひっきりなしに社内放送が入っている状況であった。一件の問い合わせに対して完了するまでに約十分かかっており、看過することはできない業務になっていた。そのため、O部長をはじめ物流部内ではいかにして早く完了できるかについて、日々、頭を悩ませていた。

しかしながら、本来であれば得意先から問い合わせが入った時点で、PC在庫数を確認し、その場で返答できるはずの業務である。A社の場合、PC在庫数と実在庫数とが著しく合っていないために発生している『無駄な作業』であ

ると言わざるを得ない。問い合わせに対していかにして早く完了できるかを考えることも必要であるが、より長期的な視点で考えれば、P C在庫数と実在庫数を合わせること、そのためには在庫差異が発生する原因を追究し、どうしたら在庫が合うようになるのかを物流部だけでなく、全社を巻き込んで行うことの方がより重要であると考えられた。

(次週に続く)