

---

『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』

“社長！それは違います！” 第68回

---

<タイトル>

「センター長、所長の管理能力向上が生き残りの道」

<本文>

私は常々「センター長、所長の能力・資質で運営の90%が決まる」と言い続けているが、この傾向がまた強くなってきている。この分かれ目は、優秀な人材を採用することができるかどうか、あるいは、優秀とは言えない人材であっても、入社後に彼らのキャリアプランを作り、節目節目での「教育」を施すことができているかどうかにか尽きる。

物流業界の場合、「優秀」と言える人材がなかなか入ってこないため、残念ながら後者のパターンを選ばざるを得ない。従って、我々は後者の「教育を施す」という点で早急に手を打たなければならない。教育が重要な理由として、まず「現場の人員管理が煩雑であること」が挙げられる。荷主企業社員、物流子会社社員、業務請負社員、パート・アルバイト、派遣スタッフと、現場が多層労働になっている状況の中で、指示・命令系統の伝達をいかに速くかつ正確にするか、そして、何と云ってもコミュニケーションの回り方に戸惑っている管理職が非常に多い。この場合、派遣会社にも理解と協力を得て、社員、パート・アルバイト、派遣スタッフという垣根を作らずに指導・教育を行うことと、立ち話しの「会話」レベルではなく、6ヶ月に1回や3ヶ月に1回の割合で、1人あたり約60分程度を用いて「対話」を実施することが重要である。内訳は、40分はスタッフからの話を聞くことに徹底して彼らの意見や悩んでいることなどを吸い上げ、残り20分は当方の考えや意見を伝えるのである。

教育が重要な理由の2つ目は、「『改善ノウハウ』が、荷主からサービスとして求められていること」である。支払運賃や作業料金に、荷主企業と物流会社の双方が限界を感じている現在は、「シクミによるコストダウン」を模索されている。そこでセンター長や所長は、今までの考え方や方法だけではそれが不可能であることを実感しているのである。

他の成功事例、失敗事例、そして現場での新しい着眼点など、体系的かつ実践的な改善ノウハウの修得が求められている。皆さんの会社のセンター長や所長はこれらのことで行き詰まっていますか。