

サービス業の改善・改革

日本生産性本部主席経営コンサルタント 高田 晴弘

る。事例は各種飲料を飲食店等に卸売りしている会社の配送センターでの出荷作業の改善である。

① 配送コース別のピッキングリストを見る「の意図」。

商品毎にピッキングするタッチ数を減らすア

商品毎にピッキングするタッチ数を減らすア

良い案のようである。分かりやすいとは言

間がかかることであつた。遅配などでお客様に迷惑をかけないためには、決められた時間までに配送車は配送センターを出発しなければならぬ。ピッキング等の配送準備に時間

を顧客別に仕分けする。なおドライバー担当以外の作業として、顧客別仕分けの前に必要

商品毎にピッキングするタッチ数を減らすア

作業工程は実際にスムーズにできるであろう

動画を活用する場合は、測定分析用紙等の

改善の具体的な進め方

がかかるため、ドライバーは朝早い時間に出社して作業を始めなければならず負担になっていた。ドライバーの負担を減らすため、様々な改善に取り組んできたが、その一例を紹介する。

顧客別に仕分けする。なおドライバー担当以外の作業として、顧客別仕分けの前に必要

商品毎にピッキングするタッチ数を減らすア

疑問があったら実際にトライアルして確か

ある。トライアル後も、時に再生する動画を見

今回は、事例をもとに改善キーワードと動

顧客別に仕分けする。なおドライバー担当以外の作業として、顧客別仕分けの前に必要

商品毎にピッキングするタッチ数を減らすア

測定分析用紙を

今回は、ドライバー

改善前のドライバー

タッチ数で見ると、改

タッチ片手に観測・測

測前と改善後が並んで

では時間が短縮される



動画を再生する動画を見ればサービス業にとっても分かりやすいものがあり、衆知を集めて改善を進められるため、適用範囲が広いと言える。今回は、事例をもとに動画を活用したマニユアルの作成および展開について紹介す

ことを確認してもらった。文字と数字だけの集計・分析結果の説明ではなく、動画を見ての確認なので、慣れない人でも改善結果についての理解と納得がしやすい。このような改善の流

動画を再生する動画を見ればサービス業にとっても分かりやすいものがあり、衆知を集めて改善を進められるため、適用範囲が広いと言える。今回は、事例をもとに動画を活用したマニユアルの作成および展開について紹介す