

現状かかえている問題を洗い出して最適な物流システムをご提案

# 株式会社 ダイエックス九州

〒838-0121 福岡県小郡市上岩田565-17  
TEL 0942-23-8380 HP <https://www.daieux.com/kyushu/>

業 種 貨物自動車運送業  
従業員数 91名  
資 本 金 3,000万円

事業内容

## 3温度帯貨物×グループ運送×24時間365日×共同配送

1970年に創立。冷凍・冷蔵・常温の「3温度帯商品」の荷役・荷捌きおよび配送を行う物流会社。荷物を運ぶだけでなく、お客様の物流における戦略・計画・管理業務を一括して請け負う「3PL(Third-Party Logistics)サービス」を実施中。お客様に最適な作業機器を導入し、効率的で高品質・ローコストな商品を提供。



### 改善成果のポイント

訪問支援回数 | 15回 (支援期間: 16カ月)

- 配車業務の「ECRSの4原則\*」による作業時間分析と業務改善
- 作業工程(ムリ・ムダ・ムラの削減)の見直しによる業務効率化

(\* ECRS(イクルス)の4原則: 排除(Eliminate)、統合(Combine)、交換・順序換え(Rearrange)、簡素化(Simplify)の順番で改善



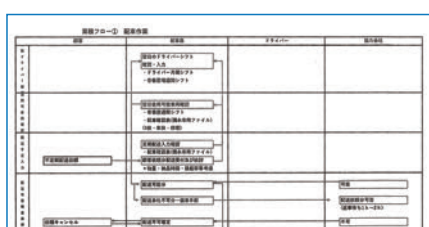
## Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

配車業務は配送をスムーズに実行するための中核的な業務であるが、配車業務を担当する社員の労働時間が多く、十分な休みが取れていませんでした。その姿を見た他社員からは担当したくないという声が出ており後継者がいない状況でした。その原因は、立て続けに起きるドライバーからの電話連絡に終日対応していること、確認作業の離席で主体業務の配車に集中できないこと、紙資料や多様なデータ情報を手作業で加工集計して作業量が膨大になっていることでした。

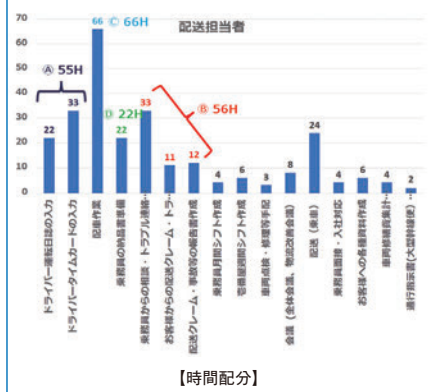
似たような作業を他部署でも行っており、統一化を図ろうとしましたが、そのための時間的余裕がないなど悪循環になっていました。基本的ルーチン業務が法定労働時間8時間以内で収まるようにプロセスを修正し、次世代が希望するような職種に生まれ変わらせたい、削減した時間から業務に必要な資格取得にあてる時間を捻出したいと思いながら、実現できていませんでした。

課題 1 2 4

配送業務の分類と工数の集計



【業務フロー】



【時間配分】

業務フローのまとめと時間配分の分析

## Q 改善の取組み内容を教えてください

まず、配車担当者の業務を32業務に分類し各業務の時間を集計し、その内の15業務を取組みの対象に決定。それらの業務フローをまとめ、時間配分を分析しました。廃止できる作業はないか、他部門で似たような重複している作業はないか、作業手順の入替えて効率が向上しないか、簡略化・単純化できないか、「ECRSの4原則」の視点で業務を見直すことから始め、15業務で110H/月の削減を目標に設定しました。

ドライバーの運転日誌や時間集計作業では、ドライブレコーダーや勤怠データをIT活用でデータ連携させました。ドライバーからの相談・トラブルや配送クレームへの対応作業では、業務フローでの発生場所の特定や相談内容を分析し、分類毎の原因と対応策を検討し、ドライバーが不安なく運行できるようにしました。他、荷主別に「積卸し手順書」、「納品書の取扱い手順書」をマニュアル化し、教育、情報共有化網の整備も行いました。



IT活用によるデータ連携

## Q 取組んで良くなった点を教えてください

### メインの効果(改善点)

配車の15業務のうち特に業務時間の85%を占める4業務に対して、「ドライバーの運転日誌やタイムカード関連」はIT化で96%、「相談・トラブル・配送クレームの対応」はマニュアル化、情報共有、教育・啓蒙の実施で57%、「配車業務」は業務の簡素化などで33%、「乗務員の納品書関連」は他部門との連携を含め54%の時間削減ができ、計127H/月の削減で目標を達成しました。全32業務では64%の時間削減ができました。

他、「相談・トラブル・配送クレームの対応」は件数40%の削減効果もありました。

### 副次効果

IT化でデータ連携したところは、入力ミスなどが無くなったことで、荷忘れ・荷間違いによる再輸送の対応やそれに係わるロスコストも削減できました。特に遠方への輸送が利益を圧迫していたので、後戻りの輸送の削減は経営にも貢献できました。

### 今後の目標

定期的に業務時間と業務内容を分析し、課題と改善策の取組みを継続します。また、定型業務や新規取引先についてもドライバーが安心して荷積みや荷下ろしができるように、特有の情報を整理しドライバーと情報の共有ができるようにマニュアル化など推進します。

【相談・トラブル・配送クレーム発生箇所の特典】

【改善案の検討】

クレーム発生箇所の特定と改善案検討



改善により削減された工数

### 企業様の声

今回の支援で、業務進行の基本的プロセスは、業種に関わらず重要であると知りました。運送業だからという枠で考えず、様々な分野の知恵を結びつけることで、自社だけでは解決できなかった問題が解決できました。労働時間の問題は、慢性的課題でしたが、今回の取組みで学んだことを配車係だけに留めず社内共有し、他拠点でも労働時間削減・経費削減に役立てたいと考えております。



株式会社 ダイエックス九州  
代表取締役  
山下 貴信 様

### 生産性アドバイザーから一言

労働時間の改善は、基本的に立ち返りその業務の目的を明らかにし、本来作業とのGAPを明確にすることが重要と考え、改善を行う場合の基本となる「ECRSの4原則」を念頭に進めさせて頂きました。推進して頂いた方もデータ収集や改善策の検討で大変だったと思いますが、粘り強く活動された結果が今回の成果に繋がりました。今後の継続的な活動を期待します。



生産性アドバイザー  
山下 厚