

Copyright © PERSONAL TEMPSTAFF CO., LTD. All Rights Reserved.

■ 現場スタッフの役割

サプライチェーンにおける
現場スタッフの役割

製造・物流の現場スタッフの活躍領域



このサプライチェーンの概要は、図のように表現できます。

まず最初に、商品の企画や試作・開発などを含んだ「計画」が行われます。

次に、決定した計画に基づいて、原材料や加工された部品などの「調達」に移ります。

調達した材料や部品を使って「製造」が行われ、大量の製品が生み出されます。

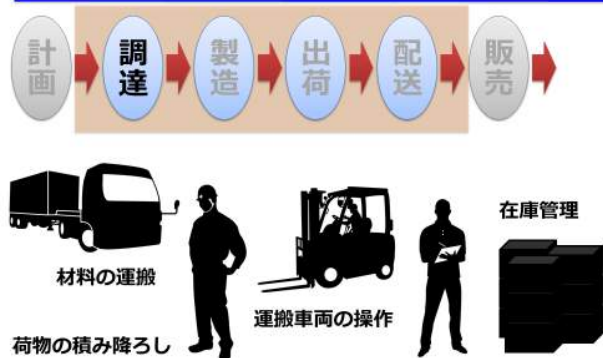
それらの製品は、いったん在庫としてストックされ、注文を受けると「出荷」の作業が行われます。

出荷先を指定された製品は、さまざまな交通手段で「配送」され、やがて商品として店頭に並んで「販売」されます。これが、消費者の手に渡るまでの一連の流れです。

この中で、製造・物流、それに伴う軽作業に従事する、現場スタッフの皆さんが活躍するのは、材料を調達してから店舗に届けるまでの、この領域です。

皆さんが製造・物流の現場で働くにあたり、その工程を共に支えるスタッフの役割を知ることが、相互に連携するうえで重要です。この、4つの工程のスタッフが担う役割について、ひも解いてみましょう。

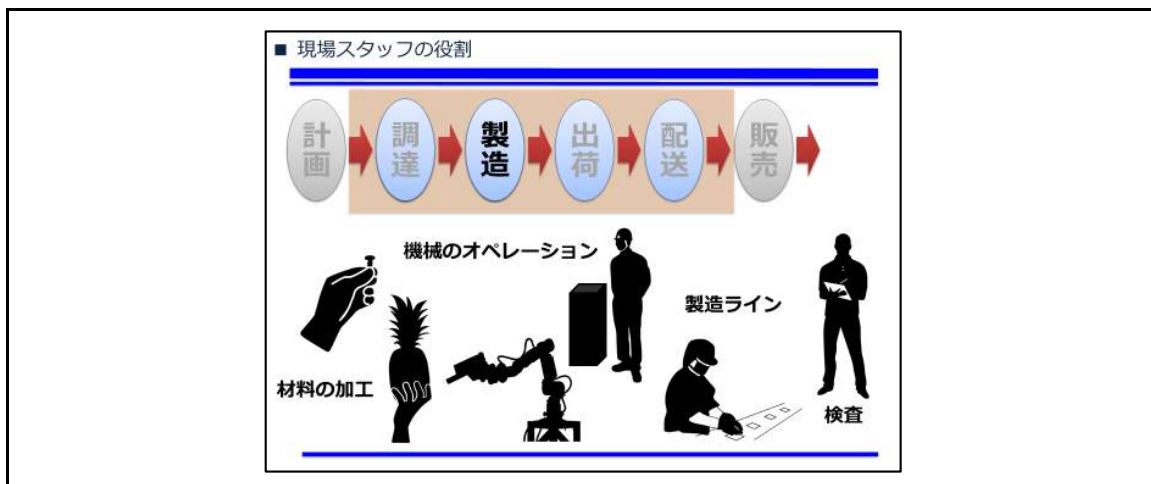
■ 現場スタッフの役割



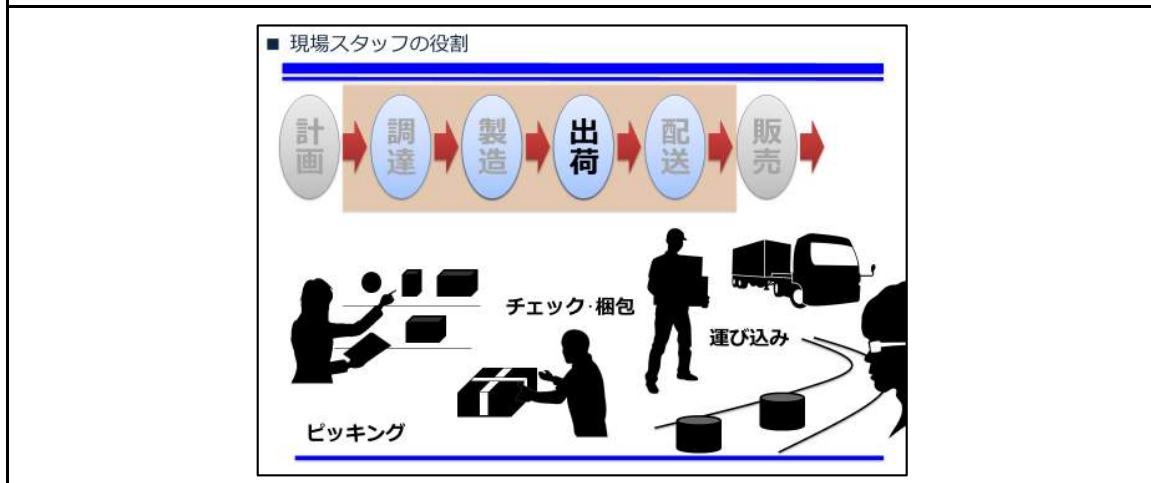
調達の現場では、まず原材料を運搬し、納入するスタッフが活躍します。

運び込まれた荷物を積み降ろす人手や、フォークリフトなどの運搬車両を操作するスタッフも必要です。

さらに、運び込まれた材料の在庫を管理するスタッフが次につながります。



次に、原材料は製造の現場に移されます。製造される製品によって、役割もさまざまです。原材料が鉄の板であるなら、ねじやパーツなどの部品に加工する役割が必要です。食料品を手作業で加工するなら、皮をむく、切るなどの下処理を行うスタッフがいるかもしれません。機械化されているなら、その機械を操作するオペレーターも必要でしょう。流れ作業で組み立てたり調理するなら、製造ラインにスタッフが配置されます。そうしてできた製品が出荷できる状態か、検査するスタッフも存在します。



出来上がった製品は出荷されるまで、在庫として倉庫で管理されます。注文を受けて商品を出荷する際は、指示書や伝票に従って商品をそろえる、ピッキングスタッフが活躍します。その内容をチェックし、配送する際、荷崩れしないよう梱包するのも仕事の1つです。梱包された荷物は、配送先に応じたトラックやコンテナなどに運び込みます。その運び込みもスタッフによる手作業かもしれませんし、コンピューターで仕分けしているならオペレーターが監視します。

■ 現場スタッフの役割

The diagram illustrates the role of on-site staff in the logistics process. It features a horizontal flow of six steps: 計画 (Plan), 調達 (Procurement), 製造 (Manufacturing), 出荷 (Shipping), 配送 (Distribution), and 販売 (Sales). The steps 調達, 製造, 出荷, and 配送 are highlighted in blue ovals, while 計画 and 販売 are in grey. Below this flow, there is an illustration of a delivery truck labeled '配送' (Distribution) and a person labeled '管理' (Management) standing next to a map of Japan with red lines indicating distribution routes.

積み荷を乗せたトラックで配送するのもスタッフの役割です。梱包した商品を店舗に届けることもあれば、自動販売機に直接補充する仕事を担う、スタッフもいます。コンテナを列車や船、航空便に引き継いだりする場合もあり、その先にもまた、物流を支えるスタッフがいいます。配送状況は配送センターのコンピューターで管理され、異常がないか、状況に目を配るスタッフも存在します。様々な役割を果たすスタッフを紹介しましたが、これは代表的な一部の役割にすぎません。自身の職場にはどのような役割が存在するのかを、まずはしっかり把握してください。その上で、自身が担うのはどの部分なのかを理解し、前後の工程のことを考えて行動できるように配慮してください。

■ 現場スタッフに求められるスキル

それでは、これから皆さんが、実際の現場で働くうえで、業務をより円滑に進めるために求められるスキルについて、考えてみましょう。厚生労働省の資料を参考に、現場スタッフに求められている業務能力やスキルをまとめました。それぞれの項目について、これから詳しく見てみましょう。



まずは、品質に対するシビアな目を養う必要があります。一番わかりやすい「品質」は、製造している製品そのものの「質」です。

例えば、「正確さ」は品質を測る基準の1つです。

航空機に使う部品製造では、ねじの直径が1mmでもずれてしまうと命に関わるため、高い精度が求められます。

しかし一方、お弁当の製造ラインでご飯の上に乗せる焼き魚の位置が、1mmずれたとしても、品質に大きな影響はありません。

お弁当に求められるのは、味や食感、おかずに漏れはないか、異物が入っていないかなどの、別の基準です。

製品によって求められる基準は異なります。その製品に応じた基準を理解し、品質が適切に保たれているかを判断することが、求められます。

もっと広い意味で品質を捉えると、製品だけでなく、皆さんが提供する仕事の質も品質にあたります。

わかりやすい例を挙げると、ミスやクレームを定められた水準以下に抑えることも、品質を保つことになります。

人間が関わる以上、100%ミスをなくすというのは、非常に高いハードルです。

そこで、許される品質の基準を定め、その基準以内に収めたり、増やさないための工夫をすることが求められます。自らの仕事の品質にも妥協しない、シビアな姿勢も必要です。

■ 現場スタッフに求められるスキル

進捗を管理する能力

進捗とは

予定通り進み、^{はかど}捗っているかという状況のこと

<進捗を判断するための3つの力>

- ・ 計画を立てる力
- ・ 状況を把握する力
- ・ 行動を判断する力



次は、進捗を管理する能力です。進捗とは、予定通り進み、捗っているかという状況のことを指します。

そして、進捗管理とは、ただ進捗状況を把握するだけでなく、望ましい状況になるよう、コントロールすることが求められます。

そのためには、次の3つの力が求められます。まずは、与えられた業務を実行可能なタスクに分解する、手順を考えるなどの、計画を立てる力です。

たとえば、「本日中に100か所の店舗に荷物を配送してください」という指示を受けたとします。

何も考えずに飛び出すと大変です。配送先を確認し、配送ルートを検討してから出発しないと、無駄な移動を繰り返す可能性があります。

あらかじめ行う作業の全体像を見渡し、手順を考えてから実施しましょう。

次に、今自分が行っている作業が予定通り進んでいるのか、遅れているのかを把握する力です。

「計画は立てたけど、一日が終わってみると、配達は終わりませんでした」では、無責任です。

「午前中に40個、配達を終える予定が35個だったから少し遅れているな」

「残りが10個だから今日は予定より早く終わりそうだ」という、

状況を把握できれば、急がなければならないのか、少し休憩をすることができるのかの、判断につなげることができます。

最後は、状況を理解し自らが取るべき行動を決めるための、判断力です。

もし遅れたとしても、それが回復可能なのか、誰かの助けが必要なのかを判断する力です。

「何とかなる」と判断したけれど、その判断が甘ければ、やはり結果には結びつきません。

自身の能力や状況を判断し、厳しければ上長に相談するなどの対処が必要です。

計画力・把握力・判断力、これらの総合的な力が備わってこそ、進捗が管理できると言えるのです。

■ 現場スタッフに求められるスキル

業務改善に必要な発想力

自身の役割を遂行すること

言われたことを、ただ言われた通りにこなすこと、ではない

価値を提供する姿勢が重要

→ 作業効率を高めて処理量を増やす
→ ミスを減らして品質を高める

よりよく
しようとする発想

・面倒な仕事 ⇨ どのようにすれば面倒でなくなるか
・危険な仕事 ⇨ どのようにすれば安全になるのか
・儲からない仕事 ⇨ どのようにすれば利益が上がるのか

次は、業務改善に必要な発想力です。

自身の役割を遂行することは重要なことですが、それは何も考えず、言われたことを、ただ言われた通りにこなすこと、ではありません。

ただ言われた通りにするだけなら、あなたでなくても代わりの人はいますし、いずれは機械に置き換わるかもしれません。

自身の時間を切り売りするのではなく、価値を提供する、という姿勢が重要です。

例えば、作業効率を高めて処理量を増やしたり、ミスを減らして品質を高めることは、価値を高める行動です。

同じ仕事を繰り返すのではなく、より良くしようとする発想が、現場スタッフには求められます。

もし、あなたが面倒だと感じる仕事の担当になったとしたら、どのように考えますか。

面倒だと感じながら、何も考えず同じ作業を繰り返したり、仕事を放棄することを、考えないでください。どのようにすれば面倒でなくなるか、を考えましょう。

危険な仕事があるなら、どのようにすれば安全になるのか、儲からない仕事なら、どのようにすれば利益が上がるのか、と発想する思考を持ってください。

その発想は、QCサークルと呼ばれる現場の改善を考えるグループ活動に、活かされます。

■ 現場スタッフに求められるスキル

異常の発見とトラブルへの対応

異常を発見することができる

正常な状態を把握している

・現場のルールや業務マニュアルを守る
・ルール・手順の意味や目的を考え、理解する

異常を発見したら

⇨ 適切な初動対応と上長への報告

いざというときのために、訓練にも真剣に取り組む！

次は、異常を発見し、トラブルに対応する能力です。

異常を発見することができるというのは、裏を返せば、「正常な状態を把握している」ということです。現場には、現場のルールや業務マニュアルなどの決まりが存在します。

まずは、その決まりを守ることで、何が正しく、何が異常なのかを察知できるようになりましょう。そしてもう1つ大切なのは、それらのルール・手順の意味や目的を考え、理解することです。

万が一、マニュアルに間違った手順が掲載されていたらどうなるでしょうか。

同じことをするにしても、言われたから、決まっているからその通りにするのではなく、自ら責任を持って判断し、実行することが大切です。

きちんと判断することができれば、たとえマニュアルが間違っていたとしても、それに気付くはずですよ。

そして、ひとたび異常を発見すれば、適切な初動対応と上長への報告を行います。

小さな異常だからといって放置したり報告しないなどの自己判断をしないようにしましょう。

そして、いざというときに対応できるよう、訓練にも真剣に取り組む姿勢が求められます。

■ 現場スタッフに求められるスキル

業務連携とレポーティング

他者との連携を通じたコミュニケーション

- ・ 人間関係を踏まえ、相手を尊重する気持ち・姿勢
- ・ ビジネスコミュニケーションとしての報連相
- ・ 相手に配慮しながら、きちんと自己表現を行う
- ・ 他者を巻き込む・仲間を認める

場面に応じた
適切な
コミュニケーション



考えていることを紙面にまとめて伝える力

最後は、業務連携とレポーティングの能力です。

業務において、一人ひとりの役割は自己完結できたとしても、全体を通じて見れば、必ず他者と連携しています。

連携の場面では、申し送りや協力などを通じたコミュニケーションが生まれます。

そこには、単に情報を伝えるだけでなく、共に働く仲間として職場をよりよくするための配慮が求められます。

例えば、上長や先輩と接するなら、卑屈になるのではなく、敬う気持ちをもって接します。

後輩ができたなら、偉そうにするのではなく、協力し責任をもって育てる姿勢が求められます。

また、ビジネスにおけるコミュニケーションとして、報連相といわれる報告・連絡・相談は不可欠です。

意に反する場面では、ただ感情的に拒否したり黙ってしまうのではなく、きちんと自分の考えを伝える必要があります。業務に習熟していけば、他者を巻き込んだり、仲間の努力を認める場面も出てくるでしょう。

連携には、場面に応じた適切なコミュニケーションが求められます。

また、考えていることを口頭で伝えるだけでなく、紙面にまとめて伝える力も重要になってきます。

報告や提案を、多くの人に伝えたり、記録として残すことがあります。

そのような場面では、誰にでもわかりやすく伝えることができる資料作成の能力も、必要になるでしょう。現場の専門スキルだけでなく、基礎となるビジネススキルも磨いていきましょう。

以上、5つの能力・スキルについてお伝えしました。

これらの能力・スキルは、業務の生産性を向上させるうえで欠かせません。

現場スタッフとして職務にあたる中で、ぜひこれらのことを意識して取り組んでください。

■ 現場スタッフの心構え

■ 現場スタッフの心構え

人とのつながりを意識する

- ・ 現場で大勢の仲間と協力してあたる仕事
- ・ 直接、顧客と対面する仕事
- ・ 一人で黙々と作業を行う仕事



1つ目は、人とのつながりを意識することです。
 同じ1つの製品を製造する仕事であったとしても、役割が異なれば職場で関わる人も変わります。
 現場で大勢の仲間と協力してあたる仕事もあれば、直接、顧客と対面する仕事かもしれません。もしかすると、一人で黙々と作業を行う仕事かもしれません。
 しかし、どの現場であっても確実に言えるのは、切れない1つの鎖でつながっている、ということです。あなたの仕事は、前の工程で頑張ってくれた仲間から受け継いだものです。
 その鎖の先は、購入してくださるお客様の期待が待っています。
 前の工程から手渡されたバトンをしっかり握って職務にあたり、確実に次の工程につなげることが皆さんの仕事です。仕事を通じて人とつながっていることを忘れないでください。

■ 現場スタッフの心構え

仕事に誇りを持つ

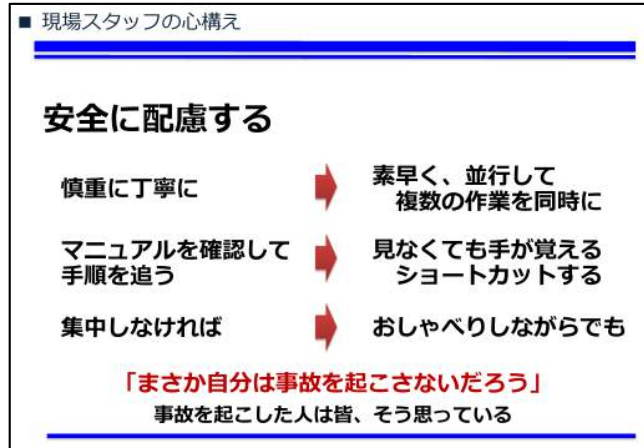


お客様に気付かれないこと、
 お客様が不快な思いをしないことこそが、誇れる仕事の成果

2つ目は、仕事に誇りを持つことです。
 たとえ、任された仕事が重要ではない仕事に思えたとしても、必要な仕事だからこそ任されるのです。
 そこに漬物が乗っていなかったら弁当は完成しませんし、ネジが締まっていなかったら壊れてしまいます。箱を乱暴に扱えば中の荷物が壊れるかもしれません。
 もし、任された仕事が適切に行われなかったら、商品を手にするお客様は、どんな気持ちになるでしょうか。

仲間の弁当には入っている漬物が、自分の弁当に入っていないかったら、決して気分は良くありません。おもちゃが、買ってすぐに動かなくなったら、子供は悲しい気分になるでしょう。届いた箱が大きく凹んでいたら、例え、中身に影響がなかったとしても、不安になってしまいます。

もしかすると、あなたの仕事はミスをしないうり、お客様に気付かれない仕事かもしれません。しかし、お客様に気付かれないこと、お客様が不快な思いをしないことこそが、誇れる仕事の成果です。仕事への誇りを忘れないでください。



3つ目は、安全に配慮することです。

最初は慎重に丁寧にしていた仕事も、慣れてくれば素早く、並行して複数の作業を同時に行うことができるようになるかもしれません。

マニュアルを確認しながら手順を追っていたことが、見なくても手が覚えたり、もしかするとショートカットする方法を見つけるかもしれません。

集中しなければ間違いそうになっていたことが、同僚とおしゃべりをしながらでも、できるようになるかもしれません。

そんなときこそ、初心に戻って「安全に配慮する」、これを心掛けてください。

ひとたび事故が起こると、製造や物流ラインが止まり、お客様をはじめとする、つながった様々な人に影響が出ます。

同僚には抜けた穴をフォローするための負荷がかかります。

労災になれば会社の保険料負担が増したり、企業のイメージが低下することもあります。

そのようなしわ寄せが、価格の向上や品質の低下となってお客様に、降りかかるかもしれません。「まさか事故は起こさないだろう」、事故を起こした人は皆、そう思っていたのです。

初心を忘れないでください。

以上が、現場スタッフの心構えです。

人とのつながりを断ち切らないこと、仕事に誇りを持ち手を抜かないこと、事故を起こさないこと…

当たり前前の日常、と呼べる日常を迎えることができるのは、これらの心構えがあればこそと、言えます。

皆さんは、製造・物流に関わる現場スタッフであるとともに、日常生活では一人の消費者として商品を購入する立場でもあります。自分の仕事は、お客様の期待を裏切らないか、自信を持って製品やサービスをお届けすることができるのか…

仕事をする中でふと疑問が湧いたときは、消費者の立場で自身の仕事を振り返ってみてください。あなたがつないだ鎖の先のお客様が、笑顔であることを願っています。