

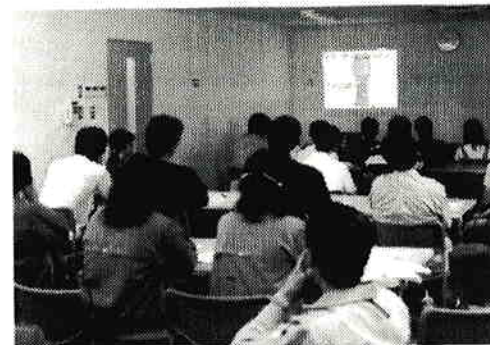
●掲載:カーゴニュース 2007年4月12日号

日立物流

現場力の向上を実現するe-Meister活動

映像を駆使した教育でアルバイト・パートを早期戦力化、3PL収益向上へ

コスト競争が激化する物流業界で、収益拡大の大きなカギを握っているのが物流現場の改善。その中でも現場要員の大多数を占めるアルバイト・パート（アルパ）をい



e-Meisterによる教育研修風景

かに戦力として有効活用するか、事業の成否を担っているといっても過言ではない。こうした中、日立物流（鈴木登夫社長）で

は「e-Meister（イー・マイスター）活動」による作業教育改善で、新人アルパの早期戦力化に大きな効果を上げており、3PL事業の収益拡大につなげている。

●e-Meister活動とは e-Meister活動は日立製作所が01年から開始した取組みで、製造業の命脈である技能ノウハウの標準化、データベース化により、次世代への技能伝承や生産効率向上を目的としたもの。デジタルビデオやPCの動画利用などIT技術を活用して、これまでにカンやコツという暗黙知に頼りがちだった匠（たくみ）の技能を目に見える形でコンテンツ化（形式知化）を進めている。

日立物流が活動を開始したのは02年10月から。その際、同社は当面の活動の対象を物流センターでの新人アルパの技能研修に重点化した。「メーカーである日立製作所は匠の技能伝承が中心だが、サービス会社である当社の場合は、e-Meister活動のノウハウを新人アルパの初頭教育に活用することにした」（グローバル営業開発本部LE部の辛島博之副技師長）という。同社では当時、3PL事業の拡大に伴い新規物流センターの立上げが急増、現場ごとに100人、200人規模で採用する新人アルパの教育に迫られていたという背景があった。



●作業教育時間の短縮で即戦力化を実現

日立物流版 e-Meisterでは、本社LE部の担当者が現場ごとに動画と音声による20分程度のコンテンツを作成。荷受けか

ら格納(保管)・ピッキング・出庫方面別仕分け・検品方面別荷揃えなど一連の作業工程を細かく紹介しており、チェック項目は数百点にも及ぶ。同社ではこうしたコンテンツをセンター立上げ時の新人アルバの作業教育に活用することで、ノウハウ習得にかかる時間を大幅に短縮した。「従来は作業説明書とOJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング)による教育だったが、OJTの前に動画と音声によるコンテンツを見せることで、作業イメージが湧き易くなり教育時間の短縮が図られたとともに、拘束時間が短くなることで人件費の削減にもつながった」(同)という。また、繁忙期

などに採用する臨時要員を教育する際にもこうしたコンテンツを活用することで、早期の戦力化が可能になったとしている。

取組みを開始してから4年半が経過した現在、全国18拠点・33コンテンツを作成しており、その内容もスーパーやホームセンター、コンビニなどの流通系から食品、建材、精密機器、トイレタリーなどのメーカー系まで幅広い。

●3PL事業の収益拡大に貢献 現在、同社が全国の物流センターなどで雇用するアルバイト・パート・派遣社員は約1万1000名。例えば100人が働く物流センターの場合、正社員はグループ会社を含めて管理職のわずか数名で、センター内作業を担当する要員はほぼ全員がアルバイトとなっている。このため、いかにアルバイトの作業品質を落とさずに教育時間を短縮し、恒久的な戦力にしていくかが3PL事業の成否を握っているともいわれる。「当社におけるe-Meister活動は抑制効果であり、数字など目に見える形での効果は検証しにくい。ただ、この活動を行っている新規センターの立上げ時のロスが大きくなることを考えられる」(同)としており、同社の3PL事業の収益拡大における原動力のひとつになっているようだ。

今年に入ってから、これまでの新人アルバの作業教育向けのコンテンツに加えて、作業生産性の向上を狙った模範作業の動画制作も始まった。DPS(デジタル・ピッキング・システム)のライン作業における模範作業などを映像コンテンツ化して、アルバイトの底上げを図っていく取組み。また、今後はドライバーや機工作業における安全教育の分野での活動を広げていく計画。