

## 人ともものが滞りなく動くチームづくり

コミュニケーションとは

社会で発揮されている  
コミュニケーションの形

## 経験の壁、言葉の壁を超えて

日々、大量の荷物を入出荷する物流倉庫。ここで交わされているのは、必要な人へ、必要なときに、必要なものを届けるための機能する「コミュニケーション」と言えるかもしれません。

2090坪もの敷地面積をもつ大和輸送の行田第二倉庫（埼玉県）では、メーカーなどの荷主から商品を預かり、主に関東エリアの目的地に運んでいます。預かった商品を適切に保管し、求めに応じて安全に、迅速に運ぶ。そのために、出荷管理から人員の配置まで担当するのが、倉庫管理者である私の仕事です。

物流業は「エッセンシャルワーカー」と呼ばれるとおり、人々の当たり前の営みを維持し、守る役割を担っています。荷物の遅延や停滞は、暮らしを止めることにもつながりか

けない。つまり、予定された時間までに、荷下ろしや積み込み、搬送、格納といった作業を、確実に終わらせなければいけません。

その作業を行うのは、主にフォークリフトオペレーターと呼ばれる、フォークリフトを運転して積み下ろしをする作業員です。どの商品から格納するか、どの順番で運ぶかによって、作業効率は大きく変わります。しかし、作業員の中には、経験や知見の差があることも多いです。また、行田第二倉庫ではスリランカ人の作業員も活躍しており、言語の壁もあります。管理者である私と作業員とのやりとりが滞ると、荷主や届け先に迷惑をかけることに加えて、作業員たちの残業時間も増えてしまいます。

そこで私は「口頭で、全体に指示する」だけではなく、一人ひとりが迷わず動けるような関わり方を心掛けています。全体の段取り

仕事の内容や役割、関わる人、目指す結果によって、求められるコミュニケーションの形はさまざまです。ここでは異なる職業に就く4名に、それぞれの立場におけるコミュニケーションについて伺いました。日々の隔たりを埋める試みと、通じ合おうとするこの意味とは？



大和輸送  
倉庫管理者  
山田孝一さん

やまだ・こういち●アミューズメント施設での接客業を経て、2018年に入社。20代で取得したフォークリフトの免許を活用し、フォークリフトオペレーターとして働いたのち、倉庫管理者を任される。現在は和輸送 行田第二倉庫にて、所長代理も務める。

### # 誰と、どう関わる仕事か

倉庫で働く作業員が迷いなく動ける状態をつくり、迅速かつ安全に荷物を届けることで、生活者の営みを守る

### # どんな「隔たり」があるか

作業員の経験や知識の差、言葉の壁によって、指示への理解度に違いが出たり、作業効率が変わったりすること

### # 通じ合えた瞬間

地道な意思疎通の工夫によって、作業手順を変更しても混乱なく対応でき、作業時間の短縮にもつながった



人手が足りないときは、みずからフォークリフトを運転し、荷下ろしや積み込みを行うことも。

を説明するときも、ホワイトボードを使って視覚的な説明を行う。さらに、現場に向いて進捗をたびたび確認し、必要があれば個別に声をかける。そもそも、人それぞれの個性や特性をふまえた業務の割り振りをしておくことも、スムーズにみんなが動ける状態をつくるには大切です。

外国人の作業員の場合、荷物に

書いてある日本語の商品名を読めない、商品ラベルの違いにもなかなか気づけないことがあります。商品の取り違いが起きないように、現場に行っ

て一緒に指差し確認をしています。

### 「動いて」ではなく 「どうすれば動けるか」考える

事前にどれだけ綿密な段取りを組んでも、日々イレギュラーな事態が発生します。荷主からの依頼でスケジュールが変わったり、在庫確認のような付帯作業が発生したり。その都度、館内アナウンスでリアルタイムの情報共有を行い、人手が足りないときは、私自身がフォークリフトに乗っています。

現場を動かすには、一方的に指示を出すだけでなく、現場からの意見や提案を聞くことも必要です。私には「その順番で作業するのは非効率なのでは？」と見えることも、理由を尋ねると、意外な考えが聞けることがあります。「このほうがやりやすい」といった率直な声やアイデアが現場から出てくるように、作業員とはなるべく壁をつくりません。命令形の言葉遣いはせず、丁寧な言葉で話すようにしています。

いずれも地道な工夫ばかりですが、意識し続けることで意思疎通がスムーズになり、みんなの理解度も上がっていきます。先日、出荷方法を大きく変えたときも、丁寧に意図や変更点を伝えたことで、ミスなく作業が進んだばかりか、

### 大切なものを守り 滞りなく届けるために

また倉庫管理に必要なのが「安全を守る」「商品を傷つけない」ためのコミュニケーションです。

電気モーターで動くフォークリフトは、運転音が静かで、近づいてきても意外と人が気づかないケースがあります。事故を防ぐためには、運転している人が「通るよ」と大きな声で注意を促すこと。それも私が率先して行うことで、他の人も真似してもらい、チーム全体で習慣づけられるようにしています。さらに商品が破損しないよう、

業務時間を1時間縮めることができました。「こう動いて」と指示するのではなく「どうすれば動けるようになるのか」を考えることの大切さを実感しています。

持ち運びに注意が必要なものについては、情報共有を徹底する。過去の事例からの学びを伝え、意識を高める。物流の品質は、こうしたことの積み重ねで向上していきます。

私の仕事において、コミュニケーションとは「確実にものを届ける」使命を遂行できるチームをつくること。そしてイレギュラーを乗り越え、日々当たり前のように届いている荷物を、間違いなく届けられる基盤を構築することです。私は口下手なほうで、饒舌に人を楽しませるようなタイプではありません。でも、この仕事においては、真面目に人やものに向き合う姿勢のほうが、求められる素質のような気がします。

大切な商品を傷つけず、安全を守り、確実に届ける。その目的を果たすコミュニケーションを重ねていきたいですね。

