

人と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

「ミニミニーションの形」で発揮されている コミュニケーションの形

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「ミニミニ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「ミニミニ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」との意味とは?

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、入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

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ます。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闇わり方を心掛けています。全体の段取り



#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亂なく対応でき、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。

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。商品の取り扱いが起きないよう、現場に行って一緒に指差し確認をしています。

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、スマートにみんなが動ける状態をつくるには大切です。

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。商品の取り扱いが起きないよう、現場に行つて一緒に指差し確認をしています。私は「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。

「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。

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。

