提言

時間可視化でムダ周知

付帯作業どう減らす

荷主現場を〝健康診断〟

トラックドライバーの付帯作業がなかなか改善できない。本来は車上渡しが原則なのに、荷主庭先での荷積み・荷降ろしは日常的。無償でピッキングまで求められるケースもあり、ドライバーの負担は増すばかりだ。物流に詳しい日本能率協会コンサルティングの岡卓也チーフコンサルタントは「会社がドライバーの庭先業務を契約で定めたり、荷主に拘束時間を示したりしなければ改善できない」と指摘する。（小林　孝博）

業界では長年、ドライバーによる無償の付帯作業が商慣習として続いてきた。いまでも「サービス残業」のように考える荷主は少なくない。指定通り集荷に行っても、荷主都合による長時間の荷待ち、急な作業変更などが発生。出発時間に追われた結果、荷主の手伝いをして、本来の契約にない付帯作業を行わなければならない悪循環を断ち切れずにいる。

また、付帯作業の改善には「ドライバーも意識を変えることが必要」と岡氏。荷待ちの退屈な時間を埋めようと、率先して付帯作業を手伝ってしまうドライバーもいる。中には、早く帰るとパチンコなど趣味の出費がかさんだり、スーパーのタイムセールを狙い、無償のサービスを引き受けて時間を稼ぐケースもあるようだ。

業界ではドライバーの付帯作業の改善が長年の課題（写真はイメージ）

運転手に仕事内容明示

では、どうすれば改善できるのか。岡氏は「まず会社がドライバーの作業内容を明確にすることから始めるべき」と助言する。特に経験豊富なドライバーほど、荷主との契約を確認せず、自由に仕事をする傾向が強いという。管理者が「荷主の庭先で何をすればいいか」を明示することで、長年の慣習として続く無償の付帯作業を防ぐことにつながる。

さらに「庭先での拘束時間をしっかり記録することも重要」と岡氏。ドライバーは日報に集荷・配送先の到着時間、出発時間を書き込む。荷待ちや付帯作業の時間も記録させることにより、いかに自分の給料と関係のない仕事をしているのかを理解させることができる。

本来は荷待ち、付帯作業を含めた金額が適正料金のはずだが、走行時間だけをコストと考える荷主は多い。改善するには全体の仕事の中で、どのくらい庭先でムダな時間が発生しているかを伝えなければならない。

「八時間の仕事のうち、二時間も庭先で拘束されたのに、六時間の料金しか支払われないのでは採算が合わない。ムダな時間を明確にすることは、適正料金収受の交渉、コストダウンの提案に生かせる」（岡氏）。

荷主の情報伝達もポイント

現場では指定時間に到着しても、接車バースやフォークリフトの空きがないケースも。最終的にドライバーがしわ寄せを受け、手作業で荷積み・荷降ろしなどを行わなければならない事態も起きている。

ドライバーの負担軽減のため、岡氏は荷主の意識改革も必要と指摘。貨物のパレット化や、急な業務変更などをやめることはもちろん、ドライバーが現場に到着前に正確な情報を早く提供することが欠かせないとする。

「現場に到着したらすぐ貨物を積み込み、出発することが理想。でも荷主は庭先のムダを理解していない。だからこそ、事業者が拘束時間を見える化する〝健康診断〟を行い、荷主に現状を教える必要がある」（同）。

岡　卓也氏（おか・たくや）　昭和48年3月15日生まれ、42歳。大阪府出身。法大法卒。平成18年日本能率協会コンサルティング入社。以来、一貫して生産・ロジスティクス領域でのコンサルティング、セミナー、研修講師として第一線で活躍。ロジスティクスを単に〝受け身機能〟と捉えるのではなく、「戦略的機能」「収益源の宝庫」という考えの下で活動をしている。