

1. 事故が40%激減、大幅なコストダウン

運送業にとって、大きな損害を発生させ、信用をなくし、時間を浪費し、様々な人に迷惑をかけるのが「事故」である。

人身事故は、説明の必要は無いだらう。被害者、加害者所属組織、被害者の家族に多大な迷惑と金銭的負担を強いる。いい事一つもない。

重大事故に至らなくても、物損事故もしばしばおきる。運搬する商品をこわす、他人の車や物を壊すなどなど、いろんなケースがある。

一件平均2~30万円がかかる。ノピア運輸は営業所が10箇所あり、トラックを100台保有。年間の損害賠償費用は1,500万をくだらない。

現に、ISO取得後もこんな事が起きた。大型コピー機を積んだトラックの荷台で、二つに割れ、大破。

実はこの商品上下2段に分かれていた。気がつかずに縄をかけて運搬していた。約150万円の弁償金になった。

予防処置

ISOをスタートしていたノピア運輸は、早速「是正処置」を開始。まず、事故の原因分析、それも人的な理由を排除して考える。

(*人的な理由とは、「あの人が悪い」とか「この人が悪い」と言わない事)

なぜ、その「不注意」が起きたのか?「うっかりや単純ミス」という言葉でかたづけられない。

「うっかり」があっても、防げる仕組みはないだろうか?「単純ミスを起こさない」ために、防御の方法を作れないだろうか?と分析し、掘り下げる。

このケースでは、どの時点で分割されている機種かを確認したのか?そして、どんな準備をすべきなのか?したのか?などを追跡してゆく。

そして、二度とこうした単純ミスが起こらないようにできるのか？を決めてゆく。是正処置と呼ばれるものだ。

チェック・リスト、ダブルチェック、第三者の確認いろいろ方法はある。その中で、再発防止に最も有効な仕組みを、対策を選択する。

予防処置は全営業所に徹底される

そして、その選択した方法を、試してみる。有効性を3ヶ月以内に確認する。確認者も予め決めておく。

有効とわかった時点で管理責任者経由で、「予防処置」として全営業所にやり方が通達される。

これが、ノピア運輸では徹底された。年間で20件以上の「予防処置」が作成された。

運送業では、東京営業所で起きた事は、福岡でも大阪でも起こりうる。だから、水平展開となる「予防処置」は極めて有効に作用するのだ。

事故はおこる。しかし、再発は防止できる。年間40件近く発生していた作業事故が40%減った。賠償額も比例して減少。

それはすべて、コスト削減となり、利益に貢献した。金額は700万を越えた。作業の事前確認の精度を上げ、ミスの起こらない仕組みをつくる。

ISOが威力を発揮していった。運送業に予防処置は大変相性がいい。特に、拠点の多い組織には、とても有効な事がわかった。

事故の減少は、イコール会社全体の生産性が一気に向上する事になるのだ。

ノピア運輸の「改善マインド」は、こうして現場トレーニングされていった。

今までノピア運輸では、大きな事故があると、当事者と上司が「始末書」を書いて、場合によっては、一部の金額を負担させた。

I S O実施以降は、事故への対応はガラッと変わった。

そして、何よりも担当者が「改善マインド」を持って再発防止に取り組んでいる事が大きな違いである。

“人を責めるな、仕組みを攻めろ！”