

# 運送業のISO取得の状況と要領

## 1. 我々の指導した経験から言える事

- ・ 9001と14001を同時に導入活用すると、コストダウン、改善効果が高い
- ・ 運送業の経営者も従業員もISOに取り組む前は、大きな期待をしていない
- ・ 運送業は「物を目的地に届ける」という単純な仕事だと思っている。  
更に、「誰がやっても同じ」と考えられている。
- ・ 運送という仕事は、高度な「サービス」業で、やり方次第で大きな生産性の違いがある。

## 2. 運送業のISO構築による組織の変化とは

- ・ 運送の仕事で基本的に重要なことを再認識させられる
  - 1)安全で、時間厳守で届けられること
  - 2)顧客に印象よく、過不足なく情報が届けられ
- ・ 安全の点での再認識の点は
  - 1)法令の遵守
  - 2)顧客の指定したルールの厳守
  - 3)事故はどんな状態でも避ける行動
- ・ ドライバーの意識が変わると改善が一気に飛躍する  
この意識を変える為の仕組みをISOでいくつも作るとその事が「掛け算」となって成果になる。
- ・ 是正処置イコール予防処置という展開  
誰かが事故やクレームを起こしたら、その是正(再発防止対策)は、すぐに、明日から他のドライバーに伝えられる(予防処置)、「水平展開」が有効だという事
- ・ “現場”がいつも会社から離れていることを、忘れさせるような、緊張を保たせる仕組みが、いくつもあると組織のモチベーションが一気に向上する。

## 3. トラック協会のISO取得企業約1,000社の実態調査で

ISOの有効性をご覧下さい。<このページの最後に>

～たくさんの驚きが発見できます～

## 4. 当グループのシステム支援スタンス

- ・ 現場の人に喜ばれるシステム作り
- ・ ISOを身近な日常用語で理解されるマニュアルを作る
- ・ 「改善」の概念を実務で体験できるようにする
- ・ 日々の仕事に具体的目標を明示して、達成感を実感して頂く

仕組みをつくる

- ・ 仕事を「こなす」ものから、自ら「工夫して、更に良いものにしていく」物にする仕組みにする。
- ・ ISOの導入で、「サービス」という概念を運送の仕事の中に完全に導入する大きな動機にする。

## 「サービス業こそ成果が大きい」という「ISOの信実」

～裏づけ実証資料が(社)全日本トラック協会から2007年3月に発表される～  
140ページに及ぶ報告書は、<<http://www.jta.jp>>でご覧になれます。

一業種に絞り込んだ実態資料としては、これほど詳しいものは、他に見当たらない

サービス業の代表格「運送業」しかし、規制緩和で、ここ13年で、新規参入業者が何と「50%」も増えている競争激化の業界。生き残りの為に「経営改善の仕組」がどうしても必要！

### 当ISOジャパンネットの基本スタンス

ISOは「中小企業こそ成果が出やすい！」

特に「サービス業は、成果が大きい！」……

が実証されています。

「トラック運送事業者のISO9001及び14001認証取得に係わる実態調査研究・報告書」(社)全日本トラック協会 平成19年3月 全140ページより抜粋

その報告内容は目を瞠(みはる)効果がいくつも・・ISO9001で解説

1. 91%の取得企業が「ISOをとって良かった」と回答
2. 91%の取得企業が「経営の有効なツールになっている」と回答
3. 79%の取得企業が「経営体質改善効果がある」と回答  
更に詳細に見て行くと・・

## 現場で起きている具体的成果とは？

### 1. 49%の取得企業が「交通事故が減った」と回答！

その76%が「ISOが原因で減った」と回答

＜その具体的効果＞ ・修理費が減った ・事故処理の手間が減った  
・エコドライブが徹底した ・保険の掛け金が減少」

### 2. 53%の取得企業が「貨物事故が減った」と回答

その87%の企業が「ISOが原因で減った」と回答.

＜具体的効果＞ ・事故処理の手間が減った ・損害賠償金額の減少  
・積荷保険掛け金の減少

### 3. 49%の取得企業が「荷主企業とのトラブルが減った」と回答

その91%の企業が「ISOが原因」と回答

## 社内、社外に「良い影響があった」と回答

### 1. 78%の取得企業が「従業員により影響があった」と回答 <社内>

＜影響の分析＞ ・品質向上を考えるようになった ・規律が良くなった  
・責任感が強くなった ・業務能力が高まった・接客マナー  
が良くなった ・士気が高まった  
・コスト削減ができた

### 2. 49%の取得企業が「荷主との関係が良くなった」と回答 <社外>

＜その内容分析＞ ・信頼関係が向上した ・細かいミス、間違いが減った  
・クレームが減少した・地位向上に役立った  
競争力がついた ・ブランド力が向上した  
・新規荷主の開拓実現 ・既存荷主の仕事が増えた

2. 31%の取得企業が「協力企業への良い影響があった」と回答 <社外>

- <影響の内訳> ・不適合、クレームの減少 ・信頼して任せられるようになった
- ・細かいミス、間違いの減少
  - ・協力会社の従業員のマナーが良くなった