

No.005 中央通運(株) 【輸送モード:トラック】

「安全・品質を徹底し、お客様の信頼を獲得し続けるサービスを提供する」

1. 概要

企業情報

所在地	東京都港区三田 3 丁目 12 番 14 号ニッテン三田ビル			創立	1950 年
年 商	70 億円	人員数	161 名	資本金	9,500 万円
拠点数	本社及び東京、神奈川、千葉、埼玉、群馬、茨城他 計 16 箇所	車両等	105 両 (ほかシャーシ 107 両)		
事業内容	貨物運送取扱事業、貨物自動車運送事業、一般倉庫業、通関業、産業廃棄物収集運搬業、特別管理産業廃棄物収集運搬業、損害保険代理業他				
輸送品目	JR コンテナ(危険物、高圧ガス等)、リサイクル品、産業廃棄物、鉄鋼製品、鋼材、レール、線材、特殊重量物、冷凍食品、食材等				
取引先	三菱化学物流(株)、信越化学工業(株)、三谷セキサン(株)、DOWA エコシステム(株)、東京都等地方公共団体、東洋インキ(株)他				

組織的安全マネジメントの特長

顧客や荷主から手順やマニュアルの遵守を求められる化学品を輸送するため、危険回避のための安全輸送のルールを確立しており、危険物輸送に必要な資格や建設運輸事業で必要となる特殊車両通行許可等の取得確認など、法令順守、マニュアル順守を徹底している。

ISO の認証取得は、認証取得そのものや、外部へのセールスポイントとしての効果以上に、認証という目標を通じて、品質・安全に対する社員の意識向上が目的であった。結果的に荷主からの取得要求の前に ISO9001 と ISO14001 を取得し、体制を構築できた。

顧客に要望点等に関するアンケートを実施し、その内容を早期解決するため、社員に作業基本手順、基本動作を指導し、徹底させている。

調査者所見

創業からの歴史の中で、ややリスクのある危険物や長大貨物の輸送を手掛け、知識を必要とされる仕事を受注してきた。手順、マニュアルを順守することで顧客の要望に応え、信頼を確保することにより、業務の展開が図れてきていることが実感できた。

通運事業であることから、JR 貨物の同席した現場会議の開催、顧客である化学会社の方を招いた安全教育など、顧客満足の上昇、安全成績・輸送品質の上昇、環境改善を目標に掲げ、社員の資質の上昇、信頼される通運事業者を目指している。

また、当初は ISO 認証の取得が目的ではなく、認証に向けての目標意識により、品質・安全に対する社員の意識向上が目的であった。社員自らが目標を設定することによるスキル向上効果が、社員全体の大きな事故を起こさない、品質保持の姿勢などの体質として醸成されていることを実感した。

## 調査情報

調査日	2009年6月23日	訪問先	本社及び東京ターミナル営業所
対応者	代表取締役社長、常務取締役通運事業部長、常務執行役員総務部長、執行役員東京支店長、安全品質管理部長		

(注) 企業情報等の内容は調査日を基準日とした内容である

## 2. 会社の概要、創業からの成長経過

1950年に秋葉原、飯田橋、蔵前の3営業所を構えて創立した。当初は教科書等の図書印刷製品の保管・輸送業務を受託した。経済成長に伴い、通運コンテナへの紙製品類（板状やロール状の製品類）の積載、引越し貨物や建設関連資材の輸送など、輸送のニーズを受けて成長していった。

1996年には産業廃棄物収集運搬業の免許を取得し、産業廃棄物や危険物の輸送も手掛けた。当該貨物の輸送のために顧客の手順書やマニュアルの知識を深めるとともに、該社としての業務手順書や品質向上に向けての体制を構築した。ISO9001品質マネジメントシステムの認証もその延長線上であり、2000年に認証取得した。危険物や産業廃棄物の輸送には、安全・品質の徹底が求められる。徹底して顧客のニーズに応える体制作りを構築することにより、信頼を獲得し、取扱貨物量が増えていった。

また、客先である企業から出る産業廃棄物の輸送で必要となる専用箱の設備に先行投資するなどの経営戦略を打ち出すことにより、廃棄物輸送分野に独占的に参入を果たすなど、経営戦略や安全・品質の向上により通運事業は拡大し、現在に至っている。この過程でISO14001の認証取得を行った。

営業収入の約70%が通運事業、その他が建設運輸事業と運輸倉庫事業となっている。

## 3. トップの考え方

常に安全管理の徹底と輸送品質の向上に努め、お客様に信頼されるサービスを提供することによる顧客満足実現を目標に掲げている。特に輸送している製品が化学物質や産業廃棄物であることから、顧客からの信頼、品質管理の維持、輸送の安全確保は重要であり、社員の資質向上は最重要テーマとして掲げている。

作業手順書やマニュアル等は、顧客によって異なり、また扱う化学製品の性状なども違う。輸送業務を行う上で、社員の知識向上の苦労はISOの認証に活かされる結果となった。その過程での勉強等の苦労が、社員の目標意識による品質・安全に対する意識向上を高める上で、非常に重要であったと考えている。

結果としては外部へのセールスポイントとしての効果が勿論あるが、当初はISO認証の取得そのものでなく、認証に向けての目標意識により品質・安全に対する社員の意識が向上する効果を狙っていた。

□品質方針等についてはホームページに記載

<http://www.chuoexp.co.jp/hinshitsu-hoshin2.html>

#### 4. 組織的安全マネジメントへの取り組み

##### A) トップのコミットメントと行動

ポイント	CL 項目※
◆トップ自ら現場巡回し、・深夜の点呼を含めた安全パトロールをチェックリストに基づき実施、指導している。	A 1、D 4
◆ISO の認証取得は、認証取得そのものや、外部へのセールスポイントとしての効果以上に、認証という目標を通じて、品質・安全に対する社員の意識向上が目的であった。結果的に荷主からの取得要求の前に ISO9001 と ISO14001 を取得し、体制を構築した。	B 1、B 7、C 2

※CL 項目とは、組織的安全マネジメントチェックリストの項目である。項目の内容については「7. 組織的安全マネジメント チェックリスト自己評価結果」参照。

- ・トップも現場巡回しており、早朝・深夜の点呼を含めた安全パトロールをチェックリストに基づき自ら実施、指導している。
- ・安全大会に参加し、自らの安全確保のための考え、方針を打ち出し、社員に徹底している。
- ・社員の品質、安全に対する意識の向上を図るため、ISO 認証などの目標を設定した。

##### B) マネジメントシステム

ポイント	CL 項目
◆社内に運輸安全マネジメントに関する安全品質管理部を設置し、年度ごとに交通事故等の統計を把握し、事故原因の究明を行い次年度の安全管理の目標、計画を立てている。	B 2、C 3
◆顧客や荷主から手順やマニュアルの遵守を求められる化学品を輸送するため、危険回避のための安全輸送のルールを確立しており、危険物輸送に必要な資格、建設運輸事業で必要となる特殊車両通行許可等の取得確認など、法令順守を徹底している。	B 1、B 3、D 1

###### 【人事・マネジメント関連について】

- ・社内に運輸安全マネジメントに関する安全品質管理部を設置し、年度ごとに交通事故等の統計、事故原因究明を行い、次年度の安全管理の目標、計画を立てている。
- ・業務の省力化を図るため、コンテナ等の運用管理を行うための JR 貨物のコンピューターシステムと該社のシステムをつないでいる。
- ・危険物の輸送作業では、運転者にも危険物の資格を保有する者が必要になる。
- ・建設運輸事業では、輸送先(現場等)が固定していないことから、その都度、特殊車両通行許可等の取得を確認し、法令順守を徹底している。
- ・給与の内訳は、基本的に基本給と成果給の 2 つの項目の合計額となっている。

###### 【安全に関する費用について】

- ・ デジタコと無線設備で事務所と各車両の管理を行っており、デジタコは通運事業の設備車両に 100%設備している、全車両に対しての割合としては約 80%である。

### C) 教育訓練制度

ポイント	CL 項目
◆デジタコにより、急ブレーキ・急加速・急ハンドルなどのデータを確認し、各運転者に安全運転の励行を指導している。	C 2、B 3
◆顧客に要望点等に関するアンケートを実施し、その内容を早期解決するため、社員に作業基本手順、基本動作を指導し、徹底させている。	C 2、B 7

#### 【採用・新人研修関連について】

- ・ 採用は、原則、大型免許を持っている人を採用している。
- ・ 3年前から接遇マナーのチェックを行っており、また、1年前から運転記録証明を提出するよう義務付けている。
- ・ 新入社員には約 1 週間の研修を行い、主に添乗指導を実施している。
- ・ また、運転規則を教え、順守するよう指導している。

#### 【運転者の研修等について】

- ・ デジタコにより、急ブレーキ・急加速・急ハンドルなどのデータを確認し、各運転者に安全運転の励行を指導している。
- ・ 運転者については、添乗指導に重点を置いて指導している。また、添乗指導実施報告書に基づき各運転者の評価もしている。
- ・ 提案制度もあり、顧客に提案して表彰を受けたケースもある。
- ・ 危険物を輸送していることから、定期的に事故対策訓練を実施している。
- ・ 顧客に要望点等に関するアンケートを実施し、その内容を早期解決するため、社員に作業基本手順、基本動作を指導し、徹底させている。
- ・トラブルが発生した場合には、発生原因を究明し、具体的施策を掲げ、社員に指導、徹底している。
- ・ ミスが起きた後の作業マニュアルの見直しや緊急体制の見直しなど、その後の対策、検証が重要である。
- ・ 緊急時連絡体制などは、見直し改定の都度、すべての運転者に携帯させている。

### D) 現場管理

ポイント	CL 項目
現在 5S 運動を行っており、車両の内・外側をチェックして優良な部署については表彰を行う制度を設けている。	D 3
事故を起こした者は、その内容を説明した後、体験と対策内容について討議され、討議内容は記録し、社員も閲覧できるように保管されている。	B 3、C 2、C 3

#### 【日常業務等について】

- ・現在 5S 運動を行っており、車両の内・外側をチェックして優良な者については表彰を行う制度を設けている。
- ・表彰の対象者としては、個人、営業所単位で実施しており、無事故表彰も実施している。無事故表彰は、1年、3年、5年、10年の3つのランクとなっている。
- ・無事故手当が付く社員と付かない社員がおり、新社員(元子会社からの採用者と中途採用者)は付かない。
- ・各事業部の部署に対して、毎年7月に安全パトロールを実施しており、通運事業部では、新規運転者採用時には部課長が1日添乗を実施指導している。
- ・荷主からの要望もあり、車両は常にきれいにしよう心掛けている。
- ・ヒヤリハット活動は、建設運輸事業の部門では業務終了が早いケースもあり、就業時間内で現場安全会議を開き、その中で討議されている。
- ・事故を起こした者は、その内容の説明、報告した後、対策内容についての討議が行われ、討議内容は記録され社員も閲覧できるように保管されている。

#### 【小集団活動について】

- ・現在、小集団活動は実施しておらず、これから本格的な活動を始める予定である。
- ・以前には小集団活動は行われていたが、継続にいたっておらず今後活発化するために社員をベースに協力会社、派遣会社の参加も検討している。

#### 【情報や会議、外部との連携について】

- ・会社全体の安全大会が年に1回開催されており、協力会社も参加している。
- ・テーマとしては、事故防止、荷主からの苦情、KYTなどに関するものとなっている。
- ・全体会議のほかに、各職場で安全会議が実施されており、その内容、対策等は職場に掲示されている。
- ・安全大会には、弁護士などの外部からの講師も招いて開催している。
- ・安全品質会議も毎月開催されており、日常業務に支障がないようテレビ会議システムを設備し、運営している。
- ・テレビ会議には、各支店長、営業所長、運行管理者が出席している。
- ・現場安全会議は、19:00~20:00に行われるケースもある。
- ・顧客の化学会社の人を招いて安全教育を実施してもらうこともある。
- ・そのほか、保険会社から講師を招くこともある。
- ・勝田の安全運転中央研修所に社員を派遣し、運転体験学習させる場合もある。
- ・派遣され、研修を受けた者は体験談を書き、社内にて閲覧しており、好評を得ている。

## 5. 顧客や取引先との関係

常に安全管理の徹底と輸送品質の向上を図り、お客様に信頼されるサービスを提供することによって顧客満足を実現することを目標に掲げており、顧客にもアンケートを実施し、改善していく体制が整えられている。

現在、備車事業者としては約40社登録されており、備車に業務を依頼する場合にもISOに基づいた管理が徹底されている。

通運事業を実施していることから、JR貨物も同席参加の現場会議も実施されており、事故対策、品質対策に関して、委託会社等にも十分理解してもらうよう留意している。

必要に応じて、顧客である化学会社の方を招いて安全教育を実施してもらうこともあり、顧客満足の向上、安全成績・輸送品質の向上、省資源、省エネルギー推進による環境改善を目標に掲げ、社員の資質の向上、信頼される通運事業者を目指している。

## 6. 安全に関する実績データ

### 【交通事故発生率】

年	有責事故件数	総走行(km)	件/10万km
平成18年	51件	3,210,201	1.59件
平成19年	37件	3,860,978	0.96件
平成20年	39件	3,496,794	1.11件

計算式：事故件数÷走行距離×10万km

有責、無責事故も事故としてカウント・統計しており、車体を擦ったなどの軽微なものも事故としてカウントしており、平成20年度は事故が39件発生しており、そのうち10件がバック走行時の事故となっている。

バック事故は、建設運輸事業部門で多い状況となっており、バック事故防止を重点項目として、現在具体的対策の検討中である。

また、交通事故等発生件数は類型別に集計・統計されるとともに、品質事故についても集計・統計されており、全社員が閲覧できるように掲示されている。

労災関係では、以前、建設運輸事業の附帯業務としてトビ職を雇い鉄骨、橋梁などの組み立て作業も行っていた関係から、作業関係で発生する傾向が多かったが、現在は輸送業務のみの実施にはなっているものの、固縛中に車両から転落したケースが過去にあったこともあり、作業・輸送業務ともに労災事故防止に向けた対策を強化している。

事故が発生した場合には、発生時すぐに全箇所に情報を流すとともに、本社にも当日事故内容について報告する体制が敷かれている。

備車先や派遣の人などは、ついがんばってしまう傾向が強いため労災などを起こしやすい傾向があり、配車係などはそれを配慮して繰配するように配慮している。

7. 組織的安全マネジメント チェックリスト自己評価結果

区分		項目		評価
A	トップのコミットメントと行動	A 1	行動見本（現場巡回）	ウ
		A 2	経費予算配分	ア
		A 3	賞罰制度	ア
B	マネジメントシステム	B 1	理念・行動指針	イ
		B 2	マネジメントサイクル	イ
		B 3	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	イ
		B 4	人員配置と異動	ア
		B 5	管理者育成	イ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	イ
		B 7	お客様の評価	ア
C	教育訓練制度	C 1	採用・新人教育	イ
		C 2	運転スキル、作業スキル訓練	ウ
		C 3	事故分析、再発防止教育	イ
		C 4	KYT、ヒヤリハット	ア
		C 5	小集団活動（班活動）	ア
D	現場管理	D 1	ルールの順守	ア
		D 2	日常点検・整備	ア
		D 3	整理、整頓、洗車、清掃	イ
		D 4	現場巡回指導（街頭指導）	ウ
		D 5	点呼・朝礼	ア
		D 6	身だしなみ、服装	イ
		D 7	挨拶、返事、報告	ア
		D 8	時間管理、生活管理	イ
		D 9	協力意識	ア

※組織的安全マネジメントのチェックリスト（詳細）は、国土交通政策研究所のホームページから入手可能。検索エンジンで「国土交通政策研究所」と入力。“●研究会・アドバイザー会議等”のページにある“運輸企業のための組織的安全マネジメント手法に関する調査”「第3回アドバイザー会議資料（平成21年3月17日）資料3」の郵送調査票参照。



写真1  
輸送車両  
トレーラによる鉄道コンテナ輸送風景



写真2  
運転者への掲示風景  
運転者への注意事項等が点呼場所に掲示されている。



写真3  
事務所に設置されている  
デジタコ 事務所端末機器



写真4  
事務所内掲示風景(1)  
「経営理念」と「企業行動方針」



写真5  
事務所内掲示風景(2)  
2009 年度環境・安全・品質  
標語 優秀作品掲示風景

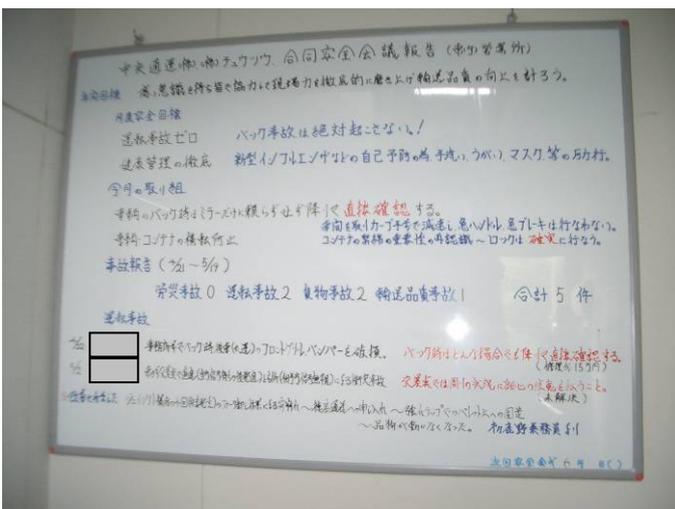


写真6  
事務所内掲示風景(3)  
合同安全会議の報告が掲示  
されている。

## 添乗指導実施報告書

(パトロール実施報告書)


実施日		報告者	
時 間		実施者	
場 所		対象者	
目 的	①教育実施した手順書どおりの作業が行われているか ②コンテナの取扱に関する指示を守っているか ③「中央通運 乗務員絶対遵守事項」を守っているか		
チェック項目      評価      処 置			
<b>1. 手順書 (配達業務)</b>			
① 駅ホームでの指差呼称によるコンテナの確認			
② 『送状・受領書』と『配達伝票』照合、確認			
③ 『送状・受領書』と現物の製品との照合			
④ 破袋、水濡れ、損傷の確認			
⑤ 車両移動前の一回り確認			
⑥ 『受領書』『配達伝票』に押印の確認			
⑦ 緊急時・異常時の措置			
<b>2. コンテナの取扱い</b>			
① 回転ストッパーの固定			
② 安全ピンの挿入			
③ センターピンの挿入			
④ ツイストロックの場合、止め位置の確認			
⑤ カムはずれの確認 (指差呼称)			
⑥ 封印の使用			
<b>3. 絶対遵守事項</b>			
① 踏切通過時の措置			
② 構内速度20km/hの厳守			
③ 構内での保護具、作業着の着用			
④ 構内での指示事項の厳守			
⑤ 車両停車時のサイドブレーキの使用			
チェック項目が行われている場合は、○またはレ印を記入、その他は一印を記入し、詳細を処置欄に記入。			

中央通運株式会社 通運事業部

『添乗教育記録表』		タンクNo.		中央通運株式会社			
乗務員	指導者	教育 ユーザー	品名	年	月	日	
作業事項			教育ポイント			実施	未実施
事前準備	① 事前チェック	制服 ヘルメット ゴーグル 工具 安全靴など					
	② タンク構造	タイプ、容量、耐圧、付属品					
	③ 物性	イエローカード、グレード別比重					
	④ 緊急用具	車中常備品、取扱い方法					
	⑤ 伝票	納入先、納期、グレード、ロット、分析表、計量表					
	⑥ 通常点検	車両廻り、オイル、水、灯火類、タンク内、バルブ					
	⑦ 外観ダメージチェック	コンテナ積載時ダメージチェック（指差称呼）					
積込前	① 構内規則	構内危険箇所、保護具、通行方法、待機方法					
	② 洗浄	場所、残圧排出、洗浄、回収、廃棄、水切り方法					
	③ 計量（空車）	操作方法、指図番号、納品書兼計量書の扱い方法					
	④ 本事務所	積込確認書、予定の確認、あいさつ					
	⑤ 現場事務所	積込確認書、出荷ラベル、サンプル瓶、積込ポイント					
積込	① フィルター	種類、装着方法、目詰まり、破れ時の対処方法					
	② 中間ジョイント・ホース	エア抜きバルブ開閉、ホース内水分、出荷タンク表示					
	③ ポンプ操作	制御盤の操作、出荷担当者との相互確認					
	④ バルブ操作	積込バルブ、積込方法、検尺棒扱い					
	⑤ サンプリング	採取方法、特別サンプル、分析					
	⑥ 終了時	ホース内残液処理方法、出荷口、ホース洗浄方法					
積込後	① 計量（実車）	規定数量、操作方法、指図番号、ロット番号、数量の控					
	② 現場事務所	制御盤操作方法、終了報告					
	③ 分析室	サンプル提出					
	④ 本事務所	伝票提出、終了報告					
	⑤ 分析待ち	分析待ちの取決め（休祭日出荷時）分析待ち記入					
	⑥ 伝票	分析表添付、サンプル持参、専用伝票					
	⑦ 出門	時間外持出し方法、あいさつ					
荷卸し	① 伝票	伝票、分析票、サンプル、計量表					
	② 納入先規則	構内危険箇所、納入指定時間、構内待機方法					
	③ 計量（実車）	当方数量との比較、数量の控え					
	④ 荷役準備	歯止め、アース、上部確認					
	⑤ ホース接続	パッキン・品名・グレード確認、切替えスイッチ					
	⑥ 在庫確認	サイロ受入レベルの確認					
	⑦ 清掃	受入れ口、ホース、吐出口、後処理					
	⑧ 計量（空車）	当方数量との誤差±50kg以上時の原因、対処連絡					
全体チェック	身だしなみ（服装）は？			言葉づかいは？			
	業務態度、礼儀は？						
	専門知識は？			工具類扱い、段取りは？			
	安全意識 異常、緊急時の対処方確認は？						
	運転操作は？						
	備考						
					管理者	配車	

以上