

No.038 東港運輸(株) 【輸送モード:トラック】

「ISO9001 の活用と、乗務員の確実な体調管理が、安全と品質を向上させる。」

1. 概要

企業情報

所在地	福岡県北九州市門司区大字恒見 1377			創立	1969 年
年 商	約 6 億円	人員数	46 名(乗務員 38 名含む)	資本金	1,000 万円
拠点数	本社及び車庫の計 2 拠点		車両等	43 両 (うちトラック: 3 両、シャシ: 3 両、 タンク車 12~20KL: 37 両)	
事業内容	一般貨物自動車運送事業、貨物運送取扱事業他				
輸送品目	食料品用動植物油他				
取引先	不二製油(株)、福岡製油(株)、加藤製油(株)、(株)J-オイルミルズ、 理研農産化工(株)、明光商事(株)他				

組織的安全マネジメントの特長

自社の製品知識を深め、各事業者毎に異なる品質管理基準にも対応するため、管理体制をルール化する目的で ISO9001 を取得している。安全対策も組み込み、事故削減にもつなげている。

労働時間の法令順守や乗務員の健康を確保する為、神戸、大阪、岡山に自社の宿泊施設を設備している。さらに乗務員がなるべく休憩出来るように、関西の往復フェリーほか、短距離フェリーを利用する運行体制をとることで事故が減少している。

北九州、下関、大阪、神戸等に出向いて、抜き打ちの現場品質パトロールを月に 1 回のペースで行っている。今回は乗務員 5 名を対象に実施し、これ以外にも日常業務や出張の機会を活用して現場チェックを実施している。

調査者所見

食用品の取扱いに対する荷主や納入先からの品質要求が細分化し、レベルが上がる中で、他社を超える自社の徹底的な取り組みとして、ISO9001 の認証取得と、社員に対する清潔感や作業手順等の厳しい要求を行った。それらの活動の中で安全対策も実践されており、ISO の仕組みを社内の改善ツール、改善システムとして、巧く使い込んでいると感じた。

また、乗務員の健康と体調管理を留意して自社で宿泊施設を設備し、フェリーも活用するなどの運行体制が、事故発生件数の減少効果につながっている。

元々オープンなコミュニケーションが取りやすい空気と、会社の方針が小集団活動を通じて、社員一人一人に浸透し、乗務員が実践する組織風土が出来上がっている。

調査情報

調査日	2010 年 4 月 20 日	訪問先	本社及び車庫
対応者	代表取締役社長、代表取締役副社長、配送課長		

(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

昭和 44 年(1969)、北九州市小倉北区に 12ton 車 3 両、8ton 車 2 両、4ton 車 5 両の計 10 両で一般貨物運送業として東港運輸が設立された。

当時、カネミ倉庫(株)より米油の輸送を請け負っていたが、カネミ油症事件の関係でカネミ倉庫の運輸部解体に伴い、前社長が受入れの相談を受けた。石油輸送関連品の輸送を行っていた明光運輸(株)の体制再構築と合わせて再編された。

翌年の昭和 45 年に法人に組織変更し、資本金 500 万円にて東港運輸(株)として本社を北九州門司区に構えた。事務所、有蓋車庫、洗車場を建設し、車両の増加に伴い現在の場所に移転している。

平成 7 年、資本金を 1,000 万円に増資し、その翌年の平成 8 年に岡山市に中継施設と駐車場、有蓋車庫を購入し、平成 15 年には第 2 車庫にタンク洗浄装置を設置した。

平成 16 年に ISO9001 の認証を取得し、平成 20 年にグリーン経営の認証取得と安全性優良事業(G マーク)の認証を取得した。自社としての品質基準を確立し、顧客第一主義の精神に則り、日々輸送品質の向上に努め、輸送を通じた社会貢献を目指している。

保有車両は全てローリー車であり、主に植物油(菜種、大豆、米、パーム)、動物油(牛脂、ラード)の専用輸送を行っており、一般貨物の輸送は行っていない。

関連会社には、石油製品、高圧ガス等の輸送業務を行う明光運輸(株)、九連運輸(株)があり、安全、品質対策に関する協力体制が構築されている。

## 3. トップの考え方

先代社長である父の後を継ぎ、F 社より直接仕事を頂くようになった頃、会社の経営も安定してきた。現在、F 社が最も大きなお客様となっている。

食品メーカーの衛生管理の基準が年々厳しくなる中で、これに対応していく必要があった。それならば衛生管理を自社の差別化のポイントにしていこうと考え、ISO の認証取得もその一環で行った。また、小さな会社であり、社長の目が届く範囲の属人化した経営から企業への脱皮を図りたいと考えていた。その一方で商店という小さな組織の良さも活かせる会社にしたかった。

現状、取り扱っている油脂は、準危険物であり、かつては危険物扱いであった。この為、漏洩事故が起これば、警察、消防署、保健所等多くに迷惑をかけることになる。過去の様々な失敗経験を活かし、リスク管理を ISO の仕組みの中に取り込み、漏えい事故に備えての備品管理も ISO の仕組みに取り入れた。

製油メーカー、食品メーカー等は ISO の認証を早々に取得しているが、これを結ぶ運送事業者が取得していなかった。これをチャンスととらえ、ライバルに差をつける意味で他社に先行し 2004 年に認証取得した。これにより、メーカーからの強制でなく、自分たちの品質基準で仕事出来るようになり、ISO はツール及びシステムとして、経営上、管理上の道具となっている。

□経営の理念等についてはホームページに記載

<http://www.tktrans.jp/company.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※
◆自社の製品知識を深め、各事業者毎に異なる品質管理基準にも対応するため、管理体制をルール化する目的で ISO9001 を取得している。安全対策も組み込み、事故を減らす効果にもつなげている。	A 1、B 1 B 4、C 2
◆荷主に対しては、信頼を得ていくことしかないと考えている。そのためには、とにかくコミュニケーションが大事であり、イレギュラー発生時には特に重要と考えている。	A 1、B 3 B 7、D 7
◆ISO の認証取得を構想していた時から、グループ制の必要性も考え、副社長のこれまでの実務経験も参考にしてグループ制を導入している。	A 1、B 1 B 4、C 5

※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。

- ・油とはいえ扱っている物は、食品であり、大事なものは衛生管理と捉えて、その衛生管理を突き詰めていった。
- ・食料品関連の輸送業務を担当しており、これまで、BSE や鳥インフルエンザ等の対策を行う中で、自社として製品に関連した知識を深めるとともに、緊急品の保管管理や対応方法を含めて、全社として ISO9001 を取得することを決定した。
- ・リスク管理という観点から担当者がいないと誰も分からない体制では困ることから、会社の組織として動く体制の構築づくりを行った。
- ・以前から ISO の認証を取得する構想を検討していた中でグループ制の構築の必要性を考えており、副社長のこれまでの実務経験も参考にグループ制を導入した。
- ・副社長は、以前は大手物流会社に務めており、その後も関連会社の明光運輸(株)に務めていた経験があり、現在の会社に勤務して 14 年になる。
- ・会社の所有車両は大型車であり、弱者保護の意識が乗務員に必要であると考え、日々指導している。
- ・現場では、乗務員は会社の代表でもあることから、接客、接遇が非常に大事と考え指導している。
- ・挨拶は重要であり、最初の挨拶で自分から近づけば、自分も得をすると伝えている。
- ・経営が厳しい時期には、社長が自らハンドルを握って、神戸から鹿児島まで配送の対応していたこともあった。
- ・社長自身が社員と一対一のコミュニケーションをとるように心がけている。
- ・社長室を廃止し、事務所に机を構えていることにより、日常の乗務員の業務状況を確認し、要望、意見などを聞いている。
- ・個人面談までには至っていないが、毎日、社長自身が事務所で乗務員と情報交換をしている。
- ・事務所に無料のコーヒーサーバーを用意しておき、社員ならいつでも気軽にソファで

コーヒーを飲めるようにしている。

- ・以前は、ソフトボール大会などが行われていた。現在は年齢的な事情もあり行われていないが、社員旅行に力を入れている。温泉地への1泊旅行等を実施しており、直接の業務から離れた乗務員との情報交換を図っている。
- ・乗務員に話をさせる場面をつくることも重要と考えている。
- ・荷主に対しては、信頼を得ていくことしかないと考えている。そのためには、とにかくコミュニケーションが大事であり、イレギュラー発生時は特に気を使っている。
- ・問題の発生をお客様から先に聞くようなことがないように、乗務員とのコミュニケーションを大事にし、正直に情報が来るようにしたい。
- ・表彰の支給額の総額などは、事故後の苦労やその重さを考えれば、問題はない。
- ・表彰時にはお金を出すが、あげすぎても問題があり難しい。ルールは厳しいが、きちんとやることで評価されると認識するレベルで、支給額を決めている。
- ・現在、以下の経営方針の下、日々、業務に最善を尽くし、質の高い物流サービスを提供し、顧客満足の向上に努めたいと考えている。
  - 法令を遵守して、顧客要求に適合した、グリーンロジスティクスを展します。
  - マネジメントレビューを実施し、品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善を行います。
  - 品質方針達成のために、年度品質目標を設定し、その実施状況をレビューとして、目標の達成に努めます。
  - 品質マネジメントシステムの効果的運用のために、適切な資源を配分して、全社員へ品質方針の理解を徹底します。

## B) マネジメントシステム

ポイント	CL項目
◆労働時間の法令順守や乗務員の健康を確保する為、神戸、大阪、岡山に自社の宿泊施設を設備し、更になるべく乗務員が休憩出来るように、関西往復フェリー、短距離フェリーを利用する運行体制をとることで、事故が減少している。	B 1、A 2 D 1、D 8
◆アルコール類の輸送業務の話もあったが、衛生管理と安全性の確保の観点から、工業用製品の輸送の取り扱いを辞退している。	B 1、B 7

### 【マネジメント・人事関連について】

- ・輸送車両は、動物系油と植物系油を輸送する車両に分けて運用している。
- ・食料品関係の輸送業務を担当しており、これまで、BSE や鳥インフルエンザ等の対策を行う中で、会社として知識を深めることに力を入れた。
- ・製品の知識を深めるとともに、緊急品の保管管理や対応方法を含めて、全社としてISO9001を取得することを決定した。

- ・油漏れなどのトラブル発生時のリスク管理として、対策ツールの在庫管理などを常に徹底している。
- ・カルビー(株)などの食料品関連の搬出、搬入先事業者は ISO9001 を取得している。
- ・但し、各事業者によって ISO9001 に基づく管理態勢が異なるため、それぞれに対応することは大変であることから、自社としての管理体制を定めるために ISO 認証の取得を行った。
- ・2004 年に ISO9001 の認証を取得し、ISO を取得してから事故件数が減った。
- ・ISO に取り組むことで社内の品質基準を高めた為、業務姿勢についていけない社員が自分から会社を辞めるようになり、自然と淘汰されていった。
- ・ISO の取得から、運送契約書の見直しを進め、品質保証契約書を作成し、責任の所在を明確化している。
- ・安全性優良事業(G マーク)は、輸送事業者として行う当たり前の内容であり、行っていて当然の感覚で認証を取得した。
- ・グループリーダーには、経験年数とリーダーシップを取れる人を選定している。
- ・荷主にとって、顔を知っている乗務員が積み卸しに来ると安心することもあり、定年後でも半年ずつの見直しにより再雇用を行っている。
- ・乗務員のための宿泊施設の設置とともに、事故率の減少、乗務員の休憩、モーダルシフトの観点からフェリーを利用している。
- ・なるべく乗務員が休憩出来るように、関西までの短距離のフェリーも利用するようにしており、宿泊施設の設置やフェリーの活用を行ってから事故件数が減る効果が生じた。
- ・利用するフェリー会社については、ISO による管理の中でフェリー会社を評価して、利用するフェリー会社を選定している。
- ・グループによる無事故表彰制度を運用しており、年間の目標件数が掲げられており、事故惹起者にとっては名前も掲示されてしまう為、不名誉なことになっている。
- ・給料のレベルは、業界では高い方のレベルである。
- ・また、休憩所やフェリー使用などの待遇面でもかなり良い方と考えている。
- ・食事代として、1 日 1,500 円を乗務員に支給している。
- ・協力会社への委託は、業務割合の 1%もない。
- ・協力会社の選定に際しては、ISO の認証を取得しており、当社のレベル以上の管理が行われていることを必要としている。
- ・工業用アルコール類の輸送業務の話もあったが、衛生管理と安全性の確保の観点から、工業用製品の輸送の取り扱いを辞退した。

#### 【情報の活用・会議等について】

- ・年に 4 回、会社全体会議を実施している。
- ・全体会議では、経営状況をはじめ、日常の安全、品質に関する内容が討議されている。
- ・会議などでは、顧客からのお話をしっかりと全社員に伝えることが重要と考えている。
- ・顧客からのクレームや顛末書等はコピーされ、各グループに配布され、全乗務員に回覧、署名、確認されている。

- ・事故やミスが発生した場合、原因と対策を把握してから情報を流す傾向に走りやすいが、まずは速報を流すことが重要と考えている。
- ・事故、ミスを起こさないためには、コミュニケーションを怠らないことも必要である。
- ・1日に3回、また積み卸し時に会社に連絡を入れる体制が整備されている。
- ・組合がない為、会社の経営状況もガラス張りにして、全社員に公開し、報告、説明されている。
- ・グループリーダー会議が毎月末土曜日に開催されている。
- ・また、グループリーダー会議の前に各グループ討議が行われ、各グループでの討議内容と意見、方針等が集約されている。
- ・グループリーダー会議の前身として、以前から、乗務員の声を聞き、会社からの伝達事項を伝えるミーティングの場が設定され、活動が行われていた。
- ・車両、品質事故、ミス、クレームの件数を事故件数として取り扱っており、個人の乗用車の事故、違反も件数としてカウントしている。
- ・グリーン経営も取得しており、燃費の数値を把握して表彰制度として年に1回上位5名を発表している。燃費等の数値については、顧客のCO<sub>2</sub>削減対策の管理体制の下で、報告しており、協力会社間で競争もしている。

#### 【安全に関する費用について】

- ・労働時間に関する法令順守や、乗務員の健康を確保するためにも宿泊施設は必要と考え、現在、神戸、大阪、岡山に宿泊施設を自社で用意し設備している。
- ・デジタルタコグラフを入れないのかと顧客に聞かれたこともあったが、現在、運行の都度に連絡が入る体制が整備されている為、特に導入の必要性は考えていない。
- ・ドライブレコーダーを試験的に導入しているが、今後の本格的な導入は考えていない。
- ・一般的に、石油関連向けのローリー架装車両はあるが、食料品用のローリー架装車両がないため、現在オーダーメイドで設備しており、今後は車両架装メーカーと一緒に開発したいと考えている。
- ・フェリーを利用するようになってから、整備コストが下がった。
- ・フェリーを利用することで、CO<sub>2</sub>の排出量も抑えることに貢献しており、トラック協会には、今後、CO<sub>2</sub>対策費用に関する補助金制度の充実を検討して欲しい。
- ・当社を含めて顧客の協力会社が8社あり、年間の事故件数が合計で18件あったが、そのうち当社の有責事故がゼロ件であった為、先月の3月全体会議では、無事故並びに業務に貢献した該当乗務員7名を表彰し、報奨金を手渡した。
- ・高速料金が操配設定した費用よりも少ない運行で済んだ場合には、その差額分を会社で個人別にプールしておき、乗務員の家族に何かあり、急に高速を利用する際などに利用出来るようにしており、乗務員も残高が幾らあるか興味を持ちよく確認している。
- ・給料は、現在も本人に手渡しで支給しており、手渡し時に社長が各社員に言葉を掛けている。

### C) 教育訓練制度

ポイント	CL 項目
◆関連会社の明光運輸(株)には、顧客(石油関連)の積込みコンクールで表彰された乗務員がおり、その乗務員を招いて積み卸しのデモンストレーションを行ってもらったこともある。	C 2、A 3 B 6、D 9
◆ISO における活動を行うことを目的にグループ制が設置され、安全対策活動に活かされている。	C 2、B 4 D 9

#### 【採用・新人研修関連について】

- ・社長と配送課長で面談し、人間性などを確認している。
- ・採用に際しては、乗務経験者や現在は危険物輸送は行っていないが、危険物の資格等を取得していることが望ましいと考えている。
- ・採用決定後は、2 カ月間の試雇期間の中で研修が行われ、その後まずは、動物油脂輸送のグループへ配属される。
- ・グループリーダーが添乗指導などの新人研修を実施している。
- ・添乗指導では、新採用者添乗記録表に基づきチェックされている。
- ・ローリーの業務は、比較的高齢でも出来ることから、人気がある。高齢者であっても、ミスが少なく、賃金も安く押さえることが出来るため、経営上うまくいく物である。
- ・一時期、良い人材が転職の応募に集まった時期があり、面接に来た 3~4 人の応募者に対して、可能であれば現在の仕事を継続して、正式採用まで待機して頂く話をする時期もあった。

#### 【乗務員の研修等について】

- ・毎年、年度教育訓練計画が策定され、それに基づき、毎月、車両管理課、配送課等が研修を実施している。
- ・顧客の物流セクションやトラック協会をはじめ、門司警察署や保険会社等から講師を招いて研修会を行ったこともある。
- ・また、顧客と一緒に緊急連絡訓練を実施している。
- ・関連会社の明光運輸(株)では石油関連品を輸送しており、危険物の輸送関係では輸送管理に関する要求が厳しい。
- ・危険物の輸送に対する厳しい条件をクリアする動きを見ることは非常に自社の乗務員へ大きな影響を与えた。
- ・石油関連の輸送では、積込みコンクールが実施され、表彰された乗務員もおり、その乗務員を招いて積み卸しのデモンストレーションを行ってもらったこともある。
- ・ヒヤリハットは、グループ会議で提出され、集計されており、顧客からも提出が求められている。
- ・ヒヤリハットは、交通関連よりも作業上におけるものが、ほとんどを占めている。
- ・各グループとも独自の作業対応が必要であり、相互に乗務員を同乗させ、添乗教育を実

施することにより、グループ間での補助が行える体制を作っている。

【小集団活動について】

- ・乗務員のグループは、原油グループ、製品グループ、パームグループの 3 グループで構成され、1 グループは 12～13 名で構成されている。
- ・ISO における活動を行うことを目的にグループ制が設置され、安全対策活動に活かされている。

D) 現場管理

ポイント	CL 項目
◆北九州、下関、大阪、神戸等に出向いて、抜き打ちの現場品質パトロールを月に 1 回のペースで行っている。今回は乗務員 5 名を対象に実施し、これ以外にも日常業務や出張の機会を活用して現場チェックを実施している。	D 1、D 4 、B 1
◆プロドライバーとしての自覚が必要であり、また、通勤途中も労働災害の対象となることから、各個人の免許証の事故件数、違反件数に関しても会社で管理している。	D 1、D 8 、B 3

【日常業務等について】

- ・北九州、下関、大阪、神戸等に出向き、抜き打ちの現場品質パトロールを月に 1 回のペースで行っている。今回は乗務員 5 名を対象に実施し、これ以外にも日常業務や出張の機会を活用して現場チェックを実施している。
- ・個人の免許の事故件数、違反件数を会社で管理している。プロドライバーとしての自覚が必要であり、通勤途中も労働災害の対象となることから、全乗務員の SD カードを 1 年に 1 回入手している。
- ・点呼では、始業時での注意事項等の伝達事項や健康確認、終了時は積み荷の状況、運行業務の終了確認、報告等が行われている。
- ・業務のパターンがあり、基本的には朝納品を実施し、夕方までに積み込みを行うという決まったローテーションがある。
- ・ローリー内に異物を混入されないように、ローリー車両の各連結部には施錠対策が行われている。
- ・封印など、現場で行う作業を細かく確認するチェックリストが用意されている。項目を全て記載することで、手順の漏れやトラブルを未然防止できるよう工夫されている。
- ・製品等に髪の毛 1 本でも確認されると受取拒否となる。この防止の基本として車両は必ず清掃させ、身だしなみや清潔感、挨拶を一番の基本として指導している。
- ・納品時、連結部の #120 メッシュなどに髪の毛が付いていた場合、返品扱いになってしまうためスキンヘッドに近い乗務員もいる。
- ・自社の身だしなみ、服装は差別化のポイントとなっている。

- ・雨の翌日はもちろんのこと、ほとんど毎日業務終了後に車両を洗車している。
- ・業務上のトラブルが発生した際には、報告書、顛末書を書かせている。
- ・顧客からのクレームやこの顛末書等をグループ毎の冊子があり、その中に綴じ、名前付のチェック欄により各人への水平展開を実現している。

## 5. 顧客や取引先との関係

荷主等は輸送管理には厳しく、荷主等による視察を定期的に受けており、顧客に育てられた企業でもある。

また、顧客も労働時間を考慮して、積込みのための手待ち時間を少なくする為の対応を行っており、顧客と事業者が一体となり、安全・品質への取り組みが行われている。

お客様へのアンケートを2年に1回のペースで行っており、日々の業務に最善を尽くし、質の高い物流サービスを提供することで、顧客満足の上昇に努めており、運輸事業者としての社会的責任を自覚して、環境保全にも力を入れている。

## 6. 安全に関する実績データ

### 【交通事故発生率】

車両、品質事故、ミス、クレームの件数を事故件数として取り扱い、原則、保険処理したものを事故件数としてカウントしている。また、個人の乗用車の事故、違反件数もカウントしている。ISO9001の認証を取得して活用することによって、事故やミスの件数が減り、また、宿泊施設の設置とフェリーを利用する運行形態に変えてから事故件数が減った。

平成21年度は顧客先の構内でポールに車両を接触した事故が1件発生した。

年	事故件数(件)	走行距離:約(km)	交通事故発生率(件/10万km)
平成21年	1	3,179,939	0.03
平成20年	2	3,283,200	0.06
平成19年	1	2,964,000	0.03

計算式：事故件数÷走行距離×10万km

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）	イ
		A 2	経費予算配分	イ
		A 3	賞罰制度	イ
B	マネジメントシステム	B 1	理念・行動指針	ウ
		B 2	マネジメントサイクル	ウ
		B 3	情報管理のしくみ（安全の実績・情報）	ウ
		B 4	人員配置と異動	イ
		B 5	管理者育成	ウ
		B 6	協力業者管理（関連会社等）	ウ
		B 7	お客様の評価	イ
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	イ
		C 3	事故分析、再発防止教育	ウ
		C 4	KYT、ヒヤリハット	イ
		C 5	小集団活動（班活動）	イ
D	現場管理	D 1	ルールの順守	ウ
		D 2	日常点検・整備	イ
		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	イ
		D 6	身だしなみ、服装	イ
		D 7	挨拶、返事、報告	ウ
		D 8	時間管理、生活管理	ウ
		D 9	協力意識	イ

※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  
車両風景



写真2  
車両後部の架装状況



写真3  
車両連結部の施錠対策



写真4  
構内掲示板掲示風景  
安全運転掲示板



写真5  
事務所内掲示風景  
スローガン(1)



写真6  
事務所内掲示風景  
スローガン(2)

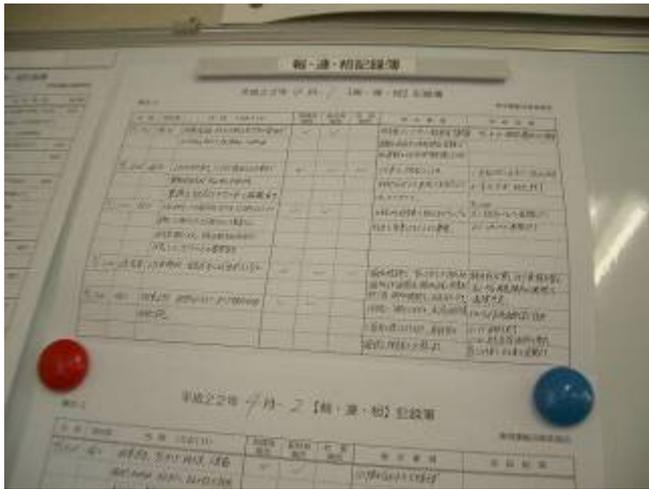


写真7  
事務所内掲示風景  
報・連・相記録簿  
掲示板

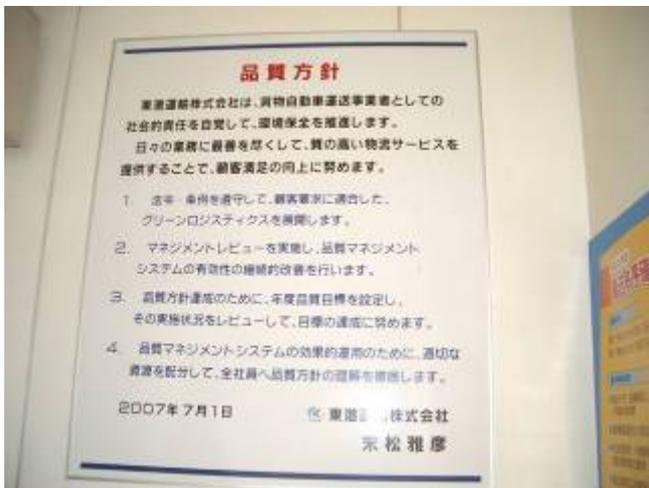


写真8  
事務所内掲示風景  
品質方針

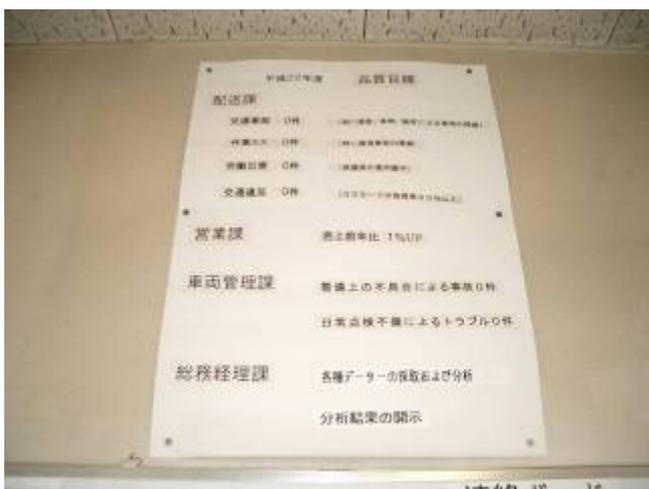


写真9  
事務所内掲示風景  
品質目標



写真10  
事務所内掲示風景  
平成22年4月  
安全スローガン



写真11  
事務所内掲示風景  
顧客別各種マニュアル  
製品新人指導マニュアル  
ヒヤリハットハット



写真12  
事務所内掲示風景  
各種製品別の業務連絡書



写真 1 3  
 事務所内掲示風景  
 省燃費運転成績表 (グループ  
 別・車両別)



写真 1 4  
 事務所内掲示風景  
 省燃費運転  
 燃費上昇率順位表 (車両別)

2010年度 教育・訓練計画書										作成日 21年12月30日												計画承認 計画確認												QMA-6.2-003											
教育・訓練コース名	対象者	日数 総時間	内容	講師 (資料名)	予定 実施	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																												
エコドライブ 実技講習会 環境座学教育	(実技) 21年未実施者 (座学) 全社員	1日 (座学) 1時間	計測器を取り付けた 車両による実技講習 座学による環境教育	日野自動車 環境保全推進者	実施			☆ (座学)			☆ (実技)			☆ (座学)				☆ (座学)																											
作業品質教育	全社員	1時間 ～ 2時間	事故・ヒヤリハット事例 危険予知訓練など	日清物流 Jオイル 配送課	予定 実施			☆			☆			☆				☆																											
車両点検教育	全乗務員	1時間 ～ 2時間	車両点検整備の教育	車両管理課	予定 実施			☆			☆			☆				☆																											
安全パトロール	乗務員	半日	客先における作業 状況のパトロール および内部監査	配送課 ISOコンパ-	予定 実施		☆		☆		☆			☆ (監査)																															
DVD視聴教育	全社員	1時間	交通安全に関するDVD	配送課	予定 実施		☆					☆																																	
積卸作業実技	乗務員	2時間/回	積卸作業の模擬教育 を実施する	日清物流 配送課	予定 実施			☆ (日清)	☆		☆																																		
安全運転の ポイント 理解度テスト	全社員	1時間	保険会社が配信している 安全運転のポイントにつ いての、ペーパーテストを 実施する	配送課	予定 実施				☆					☆																															
パソコン講習		1日	ワード、エクセルの 中級実技講習	トラック協会	予定 実施													☆																											
運行管理者 資格試験		1日	運行管理者資格取得 のための法定試験	(財)運行管理 者試験セナ-	予定 実施			☆																																					

## 東港運輸株式会社 平成22年度環境行動計画

承認	確認	作成

### 1. 現状の取組みに対する評価・課題および目標

項目	現状に対する評価・課題	目標
1 環境保全のための仕組み・体制の整備	各項ともほぼレベル3まで達しているが、更なる意識向上のため、現状の推進体制を維持していく。	環境教育の定期的な実施。
2 エコドライブの実施	アイドリングストップの励行についてはレベル2の取組みができてはいるが、アイドリングストップの強化に取り組む必要あり。	平成21年度実績に対して0.5%燃費向上。 アイドリングストップの具体例を教育し、周知徹底する。 年度優秀グループへの表彰を実施する。
3 低公害車の導入	全車大型車のため、低公害車の導入は難しい。 21年度代替は、2台の新長期規制車の導入を実施した。(25%)	平成23年度までに新長期規制車を40%超とする。
4 自動車の点検・整備	概ね各項目ともレベル2の取組みは実施しているが、各基準の見直しには至っていない。 ディーラーによる改善を依頼した結果、機械的不備な車両がなくなった。	独自の基準を設定する。 引き続き燃費改善が必要な車両については、ディーラーによるコンピューター診断を実施する。
5 廃棄物の適正処理およびリサイクルの推進	廃棄物の適性管理は実施されている。 持ち帰った廃棄物は、分別廃棄を実施している。	発生量の抑制、再使用、リサイクル、適正処理の実施を習慣化する。
6 管理部門(事務所)における環境保全の推進	21年度の電力使用量は、前年対比9.3%削減達成。 21年度の電力使用料金は、前年対比3.5%節約達成。	電気使用量を前年に対し2%削減する。

### 2. 具体的な取組み内容

項目	取組み項目	目標	方策	責任者	達成時期
1 環境保全のための仕組み・体制の整備	環境意識の向上を図るため、環境方針の徹底や、環境に関する一般的な情報の伝達などを定期的に行う。 推進体制は21年のまま継続する。	3ヶ月に一度新しい掲示物に取り替える。	エコモ財団やトラック協会からの情報を掲示、教育資料として利用する。	環境保全推進者	掲示教育1月～12月
		小グループごとでエコドライブ推進責任者を選出する。	各グループ5～6人とし、各1名のエコドライブ推進責任者を選出する。 全6グループ制とする。	環境保全推進者	12月まで
2 エコドライブの実施	エコドライブに関する個別指導を行う。	全ドライバーの意識の向上統一化を図る。	半年に1度実施する。車両総点検時に個別指導を行う。	環境保全推進者 整備管理者	12月までに各人2回実施
	実技講習会や社内の座学講習会に、5割以上のドライバーを参加させる。	実技講習会、座学講習会とも、基本的には全員参加を目標とする。	計測器を取り付けた車両による実技講習を実施する。 資料による座学講習会を実施する。	環境保全推進者 エコドライブ推進者	3月、6月 9月
	エコドライブを推進するために継続して、小グループによる表彰制度を実施する。	燃費向上に向けて、グループ単位で活動を行う。	1月～12月の燃費を、前年対比で算出し、上位グループを表彰する。	社員	H23年3月
3 低公害車の導入	新長期規制車の導入について計画を策定し、目標達成に向けて導入に取り組む。	新長期規制対応車導入率30%	代替2台	社員	H23年3月まで
4 自動車の点検・整備	エコドライブ実施に関わらず、燃費が改善されない車両の機械的不具合を是正する。	該当車両に実施	ディーラーによるコンピューター診断を行い、機械的不具合を是正する。	整備管理者	12月まで
5 廃棄物の適正処理およびリサイクルの推進	廃棄物発生量の抑制、再使用、リサイクル、適正処理の指導を行う。	全社員に実施	座学講習会の中で実施する。	環境保全推進者	3月、9月
6 管理部門(事務所)における環境保全の推進	電気使用量を前年に対し2%削減する。	事務所全員で実施	照明、パソコン、空調のこまめな電源入り切りを行う。	環境保全推進者	12月まで

帳票類：新採用者添乗記録表

添乗記録日			平成	年	月	日
対象者			添乗者			
チェック項目		評価	要注意点			
《客先(届け先)での接客態度》						
挨拶は元気な声でできたか						
適切な接客態度ができていますか						
身だしなみ、服装に問題はないか						
《人間性》						
指導したことは素直に聞き入れるか						
気性はどうか (短い 普通 長い)						
覚えは良いか						
気がきくか						
自ら進んで行動するか						
《運転 姿勢 正確さ》						
運転技能はどうか						
運転中の状況判断はどうか						
自己主義的な運転はないか						
車間距離の保持は						
一呼吸おく余裕は						
右左折時の確認はどうか						
積荷に応じた運転走行か						
信号、標識は確認しているか						
《作業》						
段取りを把握しているか						
積卸数量や油種の性質を理解しているか						
封印、施錠などの重要性を理解しているか						
不安全行動はないか						
総合評価は(A・B・Cランク)						
添乗員所見		※ 記入要領：良い○・普通△・悪い× ※ 総合評価：安心A・やや不安B・不安C				
東港運輸株式会社						



### グループ間勉強 感想

グループ 氏名

日付	行先	感想

### 現場品質パトロール実施記録

実施日時	平成 年 月 日 ( ) 天候 ( ) 時 分 ~ 時 分						
実施場所		実施者		実施対象者		号車	
1.	服装・身だしなみは守られているか(ヘルメット、ヘアネット、安全靴、ヒゲなど)				良・否		
2.	駐車状態は良いか(輪止め、駐車位置、不要なアイドリングなど)				良・否		
3.	スカッパ一栓の状態は正しいか				良・否		
4.	正しい位置で作業を実施しているか(積込時:ローリー上/荷卸時:ローリー下)				良・否		
5.	不安全行動はないか(タラップの背面降り、飛び降りなど)				良・否		
6.	各ジョイント部からの漏洩はないか(受け皿、バケツの設置などを含む)				良・否		
7.	不要なものはないか(ローリー周辺の整理整頓など)				良・否		
8.	後片付けは問題ないか				良・否		
9.	お客様への挨拶はできているか(構内全ての方を対象に)				良・否		
10.					良・否		
11.					良・否		
12.					良・否		
13.					良・否		
14.					良・否		
15.					良・否		
<パトロール実施者のコメント>							

**お客様へのアンケート**

(平成 年 月実施)

貴社名 \_\_\_\_\_

ご担当者様 \_\_\_\_\_

※ アンケートの回答で該当する所を  で囲んで下さい。

Q-1	お客様からのご注文の際、事務所の電話の対応はいかがですか？			
A	<input type="radio"/> 良 い	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 悪 い	
Q-2	納入先や納期等の変更時の対応は、柔軟に出来ていますか？			
A	<input type="radio"/> 出来ている	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 出来ていない	
Q-3	運賃に対する回答や、見積書の提出は速やかに出されていますか？			
A	<input type="radio"/> 早 い	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 遅 い	
Q-4	当社の運賃に関して満足されていますか？			
A	<input type="radio"/> 満 足	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 不 満 足	
Q-5	ドライバーは、積込時及び荷卸し時の、車両入構時間を守っていますか？			
A	<input type="radio"/> 守っている	<input type="radio"/> わからない	<input type="radio"/> 守られてない	
Q-6	ドライバーは、御社の構内遵守事項や規則を守っていますか？			
A	<input type="radio"/> 守っている	<input type="radio"/> わからない	<input type="radio"/> 守られてない	
Q-7	ドライバーは、きちんとした挨拶が出来ていますか？			
A	<input type="radio"/> 出来ている	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 出来ていない	
Q-8	ドライバーの服装や身だしなみはいかがですか？			
A	<input type="radio"/> 清 潔	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 不 潔	
Q-9	ドライバーの安全帽・安全靴などの着用状況はいかがですか？			
A	<input type="radio"/> 着用している	<input type="radio"/> 時々着用	<input type="radio"/> 全く着用してない	
Q-10	ドライバーの作業内容や接客態度はいかがですか？			
A	<input type="radio"/> 良 い	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 悪 い	
Q-11	トラブル発生後の対応や処置についてはいかがですか？			
A	<input type="radio"/> 満 足	<input type="radio"/> 普 通	<input type="radio"/> 不満足	<input type="radio"/> 事例がない
Q-12	最後です。トータル的に弊社の出来栄はいかがですか？			
A	<input type="radio"/> よくやっている	<input type="radio"/> まあまあ	<input type="radio"/> 考え直してほしい	

以上です。ご協力、誠にありがとうございました。  
 その他、当社に対するご質問、ご要望等がございましたらご遠慮なく御記入下さい。

東港運輸株式会社

TEL  
 FAX  
 担当者



以上