

# 第1回 物流事業者におけるKPI導入のあり方に関する検討会 議事概要

## 1 日時

平成26年11月27日（木）15:00～17:00

## 2 場所

東海大学校友会館 相模の間（霞が関ビル35階）

## 3 議事概要

1. 事務局より物流事業者におけるKPI導入促進にあたっての背景、必要性、検討計画等について発表。
2. 各委員より自社のKPIに関する取組について発表。
3. 委員からは全体を通じ、以下のような発言があった。

OKPIを用いることで各現場の作業量のばらつきが見える化されるため、作業者間の負荷を調整することが可能になる。

OKPIを使うことによって、多分野にまたがるSCM部門の分野間の責任・原因の切り分けが可能になる。KPIを設定し、関係組織で認識し合うことで、業務の役割分担が明確になる。

OKPIを導入し、PDCAを回して業務改善を促進するためには、KPIによる見える化を通じた現場の人材を育成していくことがキーになる。

OKPIを導入する際には、詳細を決める前に、まずは目的を明確にし、それに合わせたKPIを設定することが大切。また、KPI

は問題を発見するためのツールにすぎず、導入すれば問題が全て解決するわけではないため、過剰な期待をしすぎない。そして身の丈にあったやり方で継続的に実施していくことで初めて成果が出る。なお、KPI はマネージャー層が見るものと現場レベルが見るものは異なるため、層別の設定も必要。

○業務分野やモードが多岐に渡るため、全社で統一的な指標を使っているわけではなく、様々な顧客の要望に合わせ、KPI を使い分けている。

○荷主と物流事業者が連携して物流 KPI を設定し、見える化された問題に対しても共に改善を行っている。また、そこで出たメリットを荷主と物流事業者と共にシェアをすることによって KPI を使うことのインセンティブを生み出している。更に、社内外に関わらず、秀でたパフォーマンスに対してはアワード等を渡すといった活動もしている。

○KPI を導入するにあたっての一つ目のハードルとして、経営者がまず KPI の必要性について認識すること、二つ目のハードルとして、実務部隊でどのように必要なデータを揃えられるか、が挙げられる。そのため、KPI の普及、理解度には個々に差があるというのが現状。そういった中で、導入を進める際の手引きは役立つだろう。誰に対してどういう手順で導入を促進するのかを念頭に置き検討する必要がある。

○KPI の活用は、物流事業者の業務改善には当然つながるものになるが、一方で実態を見える化することによる荷主からの切り捨てるツールにもなり得るので、両方の側面を意識して検討することが必要。

○本検討会のアウトプットをイメージして事業者にアンケートを取ることが重要になってくるのでは。KPI は、物流事業者に

とつても、トラブル時に物流事業者の正当性を科学的に示す荷主とのコミュニケーションツールとして重要である。また、荷主にとっての顧客（納品先）、荷主、物流事業者の共通言語となりうる。そういう点にフォーカスするという考え方もあるのでは。

以上

（文責 事務局）