

FACT③

受注部門と出荷拠点の連携強化 小さな改革重ね誤受注を半減

キリン
品質

運びきる
力があります。

提案力
に自信があります。

品質
にご届けします。

キリングroupロジスティクスは、誤受注・誤積・誤配・配送時間不適合を合計した品質に関する数値目標を「18ppm (100万分の18) 以下」と掲げている。2014年の実績は21.2ppmだったが、16年には17.1ppmと業界トップクラスの水準を達成。誤受注の削減が大きく貢献した。



東日本支社 受注チームの高橋 稔江と高橋 隆志

キリングroupロジスティクス (KGL) の受注業務部門は、受注から配送までの過程全体をカバーする司令塔の役割を果たしている。通常のコールセンター業務に加え、取引ロットや納品条件の管理、イレギュラー処理、品薄時の在庫配分にも対応し、社内外との調整に当たる。

従来はキリンビール、キリンビバレッジ、メルシヤンの各支社で行っていた業務だが、KGLで酒類販売媒介業免許を取得してシェアードサービス化した。さらにはコールセンターを東西2カ所、調整機能を全国4カ所（北海道・東日本・西日本・九州）に集約して効率化を進めている。

特約店や得意先からの注文の約3割を占めるFAXは、受注ミスが起こりやすい。そのため、「コーディング」「入力」「チェック」の3工程に分けて処理する。最初にコーディング担当者が注文書の表記を整える。商品コード等の不備を修正し、入力ミスをしやすい部分に赤線を引くなどして入力担当者への注意を促す。また、注文書に紛らわしい文字や終売品等があれば先方に電話で確認する。最低ロット等の取引条件を満たし

ていない場合は、数の追加や納品日の日延べを提案する。

コーディングや調整業務には商品や顧客、届け先の知識が要するため、熟練者に専任で担当させている。

一方、入力作業からは判断業務を排除し、正確性とスピードの向上に集中させている。

アイテム数の増加や容器の多様化で、受注業務の負荷は年々増している。東日本支社のビール・飲料受注チームでは2015年に70件（年間）の誤受注が発生した。全社品質目標の達成に貢献するため、同チームはこれを46件に削減することを目標に改善活動に取り組んだ。作業ルールの見直し・徹底のほか、ミスは繁忙期や残業中に多く発生し、疲れや焦りなどのプレッシャーが大きく影響することから、勤務シフトを調整して心ゆとりをもって仕事ができる体制にした。

さらには受注チームで出荷拠点の視察を行った。メンバーの高橋稔江は「電話でやりとりするだけだった出荷担当者や直接顔を見て話をして実際に現場を見学することで、受注ミスや事後修正が出荷作業にどう影響するのかを実感できた」という。データの入力フォーマットを少し変えれば後工程の作業が楽になることや、既に不要になっているデータがあることも発見した。

一連の改善で、16年の誤受注は目標の46件よりもさらに15件少ない31件（前年比56%減）に抑えられた。同チームを監督する高橋隆志は「ミスの削減は一人一人の意識が何より大事。その点視察の効果は大きかった。今後とも加入したメンバーには必ず経験させたい」という。

これまでキリングroup各社が培ってきた受注業務機能がKGLに移管され、ノウハウの蓄積が進んでいる。他食品メーカーから見学やヒアリングを依頼されることも多い。今後は一般荷主への提案にも受注業務改革を採り入れ、サービスのスコップをさらに広げていく考えだ。



物流に関するご相談・お問い合わせ <http://www.kirin-logistics.co.jp/>

キリングroupロジスティクス株式会社

〒164-0001 東京都中野区中野4-10-2 中野セントラルパークサウス

キリングroupプロジ

