

2023 年 9 月 12 日
株式会社ダイワコーポレーション

倉庫業の実際の事例を基にしたオリジナルのケーススタディで学ぶ 業務改善のための「なぜなぜ分析研修」を実施 問題が起きた原因を正しく深掘りするスキルを身に付ける

物流サービスを提供する株式会社ダイワコーポレーション（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：曾根 和光）は、業務改善のための「なぜなぜ分析研修」を 8 月 22 日（火）と 30 日（水）に係長・主任を対象に行いました。

■ なぜなぜ分析研修による原因分析力アップで品質の「均一化」と「向上」の両方を実現



▲なぜなぜ分析研修の様子(8月22日撮影)

従業員が持つ知識や能力を「資本」と考え投資の対象とし、持続的な企業価値の向上につなげる人的資本経営に注目が集まっています。ダイワコーポレーションも創立 70 周年を迎えた 2021 年より人的資本経営に力を入れ「100 年企業」を目指し、昨年度から新人事制度の運用開始やキャリア別研修プログラムに取り組んでいます。

今回実施した株式会社スキルベース（所在地：東京都文京区、代表：高松 康平/和田 史子、以下：スキルベース）の「なぜなぜ分析研修」は、ロジックツリーで問題が起きた原因を正しく深掘りするスキルを身に付けることを目的とした研修です。代表取締役社長である曾根の強い要望により、この研修を導入することになりました。

当社は QMS 推進部主導のもと毎月の情報共有や勉強会、安全強化運動の実施など品質管理に力を入れています。それでも商品破損や事故が起こってしまった際は、事象だけではなく応急処置や根本原因、再発防止処置を記録していますが、長年の経験や個人の考え、ミス発生による焦りなどによって原因分析にばらつきが見受けられました。本研修を取り入れることで、問題を引き起こす複数の原因の種類の見極めやミスを直すための現実的な対応に効果があると考え、実施を決定しました。

■ 倉庫業の実際の事例を基にしたケーススタディで受講者の当事者意識を高める

本研修の最大のポイントは「実際の当社事例を基にしたオリジナルの内容」であることです。

2022 年 11 月末からスキルベース様と研修に向けて打ち合わせを開始。物流業界の説明や当社の品質管理の考え、現状の共有を行い、実際に物流現場を見学いただきました。そして過去に当社で起こった誤出荷によるクレーム対応を基に、ケーススタディが完成しました。

今年 2 月、部長・営業所長 17 名、課長・サブリーダー 16 名を対象に研修を実施。そこで得られた参加者からのフィードバックをもとに、さらなる改善を行い、各半日の全 2 回にするなど開催方法も工夫し、係長・主任 40 名を対象とした研修を実施しました。7 月に行った前編研修では原因分析の考え方を紹介。指定図書の読書を事前課題とし、8 月の後編にてケーススタディを取り入れた実践演習を行いました。

当社は今後も社内外の研修などを通じて人財の強化に力を入れるとともに、倉庫管理業務をはじめとする物流サービスのさらなる向上を目指してまいります。



▲グループワーク中の様子

■ なぜなぜ分析研修についてのコメント

【スキルベース様】

問題解決力を身につけるためのポイントは、①やりかたを学ぶ②模擬演習を行う

この2点です。特に、②の模擬演習でリアリティをもって学べるのが大切だと考えています。

今回は何度も倉庫現場勤務の方にヒアリングをさせていただき、平和島の営業所にも訪問しました。

現場の業務や実際に起きてしまった問題についてヒアリングすることで、リアリティのある問題解決のケーススタディを作成することができました。ケース作成は簡単ではありませんが、倉庫業の事例で研修を実施することで非常に活発に議論いただきました。単なる研修で終わらず、実務につなげる効果的な研修を実現できたと感じております。これからも現場の課題を解決する研修にこだわっていきたいと考えております。

【研修担当者】

問題解決方法を伝えるだけでなく、研修後に現場で活用できることをセットにして組み立てました。

初めての取り組みだったので、スキルベース様と何度も打ち合わせを実施しました。実際に当社で起きた事象のケーススタディを作成したことにより受講者もより真剣に研修に向き合うことができたと感じています。

グループワークの中では、解決方法に癖が出ており、それぞれ着眼点が違ったので非常に活発な議論ができました。

今後、物流業界は変化が速いことが想定されます。現場力向上は必須となってきますので、今回学んだ学習を現場で実践し問題解決に繋げていきたいです。

【研修参加者】

・これまでは問題解決に向けて早期解決させることにこだわり、また根本原因に執着していたことが分かった。研修を通じてまず直接的原因を探り、段階を踏んで根本原因を追及しなければ根本的な業務改善につながらないことを学んだ。

（部長・営業所長）

・当社の事例が例題となっており、非常に活発なディスカッションができた。（部長・営業所長）

・“なぜ”の質、認識についてまで深く考えたことがなかったので現場業務にとって良い研修だった。（課長・サプリーダー）

・若手社員がすぐに現場で使える内容だと感じた。（課長・サプリーダー）

・業務で抱えている問題について学んだ方法で分析を行い、客観的な視点で解決策を考えたい。（係長・主任）

・起こったことに対して短絡的な解決ではなく、根本解決を目指すことはどの年次であっても必要なため、幅広い層に受けてほしい研修だと思った。（係長・主任）

■ 株式会社スキルベースについて

「スキルベース」は、お客様の課題感にフィットした質の高い研修かつ成果につながる企業内研修プログラムをご提供しています。丁寧な指導と最前線の研修カリキュラムで、すべてのビジネスパーソンの成長をご支援します。

研修テーマ例：問題解決、課題発見、ロジカルシンキング、クリティカルシンキング、戦略、ビジネスモデル、ビジネス数字力、データ分析、新規事業創造、企画発想など。

【会社概要】

会社名： 株式会社スキルベース
代表： 代表取締役 高松 康平 / 和田 史子
本社： 東京都文京区根津 2-24-4
お問い合わせ： info@skill-base.co.jp
ホームページ： <https://skill-base.co.jp/>
設立： 2022 年 6 月
事業内容： 企業研修事業、人材開発コンサルティング事業

【著書紹介】

書籍名：会社の問題の9割は「4つの武器」で解決できる

著者：高松 康平

定価：1,760 円(税込)

発行：朝日新聞出版

発売日：2023 年 3 月 7 日

Amazon：<https://amzn.asia/d/8nCc7tP>



■株式会社ダイワコーポレーションについて

株式会社ダイワコーポレーションは東京、神奈川、千葉、埼玉、に物流拠点を構える物流・倉庫企業です。お客様の物流業務を請け負う倉庫管理業、倉庫スペースをお貸しする物流不動産業、物流のお悩みに寄り添う物流コンサルティング業が主なビジネスです。2021 年には創立 70 周年を迎え、少年野球大会の開催や、フードロス削減プロジェクトといった社会貢献活動にも取り組んでいます。お客様やエンドユーザーのために行動し倉庫の存在価値を高めることで、物流業界全体の地位向上と 100 年企業を目指してまいります。

【会社概要】

会社名：株式会社ダイワコーポレーション
代表：代表取締役社長 曽根 和光
本社：東京都品川区南大井六丁目 17 番 14 号
電話：03-3763-4511（代表）
ホームページ：<https://www.daiwacorporation.co.jp/>
設立：1951 年 10 月
資本金：90,000 千円
事業内容：普通倉庫業、倉庫施設等の賃貸業、ビル賃貸業、自動車運送取扱事業、損害保険取扱業、不動産業、輸出入貨物取扱業、宅地建物取引業

<報道関係者お問い合わせ先>

ダイワコーポレーション広報事務局

担当：川原（080-6864-2710）・青木（090-3903-5644）

TEL：03-3763-4511 FAX：03-3767-0009 メール：daiwa.pr@daiwacorporation.co.jp