

運送サービス企画～業務計画・推進： 作業管理

職務遂行のための基準

（作業の進捗管理と緊急対応）

- 輸配送作業の運行計画、作業内容と物量、作業当日の運行状況など作業の進捗を把握している。
- 上司の指示に基づいて、標準輸配送時間など進捗確認の手段・方法を把握し、それぞれのデータ収集をしている。
- 作業の進捗管理の実施方法や実施手順に曖昧な点がある場合には、そのまま放置することなく上司や先輩に質問し解決している。

（クレーム管理）

- 輸配送作業に関わるクレーム処理の基本的な考え方を理解している。
- 輸配送作業に関わるクレーム処理の対応方法・手順を理解している。
- 顧客等からのクレームの対応方法や対応手順に曖昧な点がある場合には、そのまま放置することなく上司や先輩に質問し解決している。

（安全管理）

- 作業の安全確保のために、関連セクション担当者や運転者とのコミュニケーションの深耕化を積極的に行っている。
- 輸配送ルートや積卸し作業における危険箇所を把握し、改善対応策を上司や先輩に意見具申している。
- 輸配送業務における安全確保の方法や手順に曖昧な点がある場合には、そのまま放置することなく上司や先輩に質問し解決している。

（モラル管理）

- 輸配送作業に関わる実務者を対象としたモラルサーベイ等を、上司の指示の基づき行っている。
- 職場の士気高揚のための方策（提案制度、目標設定、コミュニケーション等）を、上司に意見具申している。
- 輸配送作業におけるモラル管理の方法や手順に曖昧な点がある場合には、そのまま放置することなく上司や先輩に質問し解決している。

（必要な知識）

1. 運送実務の概要 ・ 作業計画全般 ・ 標準実務 ・ 緊急対応の種類と頻度、対応策
2. 運行管理の実務 ・ 点呼 ・ 乗務割の作成 ・ 運転者の指導監督 ・ 乗務記録の管理 ・ 運行記録計の管理（デジタル式運行記録計） ・ 運転者台帳の管理 等
3. クレーム処理の知識 ・ クレームの種類と頻度 ・ 対応策と手順
4. 作業計画全般
5. 作業手順書

6. 作業事故、災害事例

7. モラル向上策