倉敷青果

カット作業 動画で説明

多言語に対応 クレーム減少にも効果

多くの人手が必要なカット野菜加工の現場。外国人の雇用も増加する中、課題となるのが作業方法や手順などの教育だ。西日本最大級のカット工場を運営する倉敷青果（冨本尚作社長、岡山県倉敷市、2024年度売上高162億円）では、23年からTebiki（貴山敬社長、東京都新宿区）が開発した動画マニュアル作成ツールを導入。カット、ピッキング業務においてすでに50以上のノウハウをマニュアル化している。その結果、品質向上やクレーム減少にもつながり、原材料価格が高騰する中で価格交渉の切り札にもなっている。

倉敷青果（旧倉敷青果荷受組合）は1932年に創業。46年から卸売市場業務を開始し、現在は倉敷地方卸売市場として年間4・1万トンの青果を集荷、岡山県を中心に中四国、近畿地方に供給する。

一方、食の外部化の進展など時代の変化に対応しようと、98年にカット野菜事業に参入。現在は3つの工場と青葱集出荷調整施設（合計床面積約5833平方メートル）が稼働する。コンシューマー用、業務・加工用を手掛け、カット方法は200種類以上におよぶ。処理量は1日当たり約45トン（原料ベース）。

カット事業の売上げ拡大にともない、2008年から外国人技能実習生の採用を開始。受入れ人数が増加していく一方、通訳を兼ねる従業員の作業が滞るようになってきた。こうした中、展示会でTebikiの動画マニュアル作成ツールを知り、導入することとした。

導入の決め手は「多言語対応」という。スマートフォンで撮影し、日本語で話した説明を100か国語の字幕で表示できる。さらに一部の言語の字幕はAIによる読上げも可能だ。まずは日本語のほかベトナム語、インドネシア語でスタート。現在、同社の従業員300人のうち半数弱が外国人となり、中国語、ネパール語、英語も加わっている。

動画の内容は、カット方法や手順、スライサーの組立て、解体、洗浄などで、それぞれ約3分～5分程度。これまでは印刷物のマニュアルを使用しており「通訳が必要」「理解度のばらつき」などの課題があったが、動画による可視化、母国語での解説となるため理解が進み、作業の標準化が可能となった。このほか、入室口などの目につきやすい場所に事故防止の注意喚起や、作業手順の変更といった連絡事項をループ再生し、周知を図る。

動画の作成は、主に各工程の管理者が担当。業務のプロセスを分解し、「押さえるべきポイント」を盛込む。撮影した動画は事務所のパソコンで編集し、2～3本なら10分程度で完了する。動画は50本以上になるが、それでもマニュアル化したい内容の5～6割程度しかカバーできていないといい、さらに増やしていく。このほかピッキング作業でも、手順の説明などで活用している。

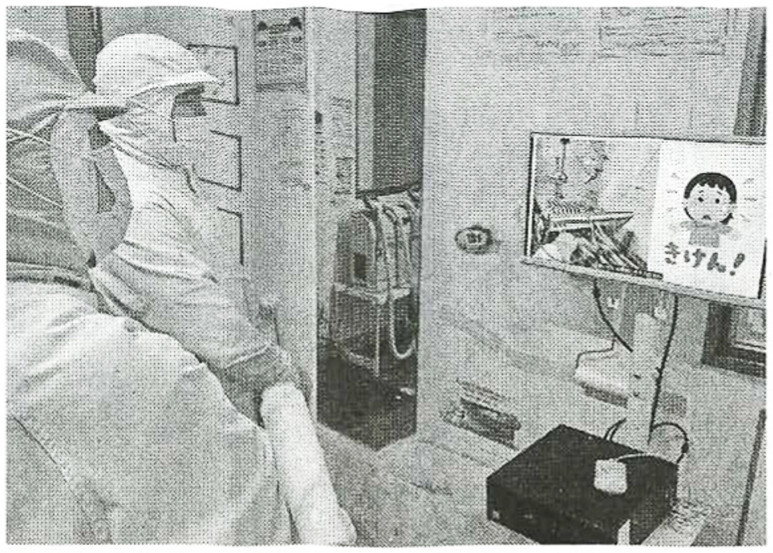
「クレームゼロ運動」に動画マニュアルが寄与

そして倉敷青果では、カット野菜事業において「クレームゼロ運動」「原価管理の徹底」に注力しているところだ。

クレームゼロ運動では、①原材料②カット工程・工場③ピッキング・出荷―といった観点から改善を図り、カット商品全体の品質改善・向上に取組んでいる。カット、ピッキング業務に動画マニュアルを導入することで、この2つに由来するクレームは大幅に減少した。また原材料についても、指定品種の作付け依頼や栽培指導、産地開拓などに取組むことで品質向上・改善に努める。

一方、原材料価格の高騰への対応に加え、さらなる品質向上、従業員や製品の安全確保に向けた設備投資を行うには適切な価格転嫁が必要。そのため、原価管理を徹底し、必要に応じて値上げの要請を行っている。その材料として、動画マニュアルによるクレームゼロの取組みなどは好材料になっているという。

Tebikiの動画マニュアル作成ツールは、他のカット工場やスーパー、物流センターなどでも導入されている。導入初期費用30万円、月額利用料10万円～。



機器取扱いの注意を促す動画を目に入りやすい場所でループ再生(上)ダイサーの取付け方法をベトナム語で説明