

## H. I. インフォメーション 2018年7・8月合併号

近年業界において、日本通運に代表される様な総物流としての商品形態を提供する企業が多くなって参りました。付加価値としての豊富なサービスを顧客が望む以上、常に幅広い選択肢を用意しておく必要がある、という自然な流れでありましょうか。多様なニーズはB to Bを軸足とした場合、さらに広がることとなります。企業成長のカギを握るのは物流の最適化とコスト削減であることを、今では多くの荷主が知っています。物流に関する知識（AI、最新システム等）の豊富さも油断すると業者を越えてしまう程のレベルにまで達していると言っても過言ではないでしょう。全ては生き残りをかけ、また一步先の光を望み、取り組んだ結果のあらわれです。当然物流のプロフェッショナルは、荷主の用意したこれらの高いハードルを、次々と越えていかねばなりません。冒頭に述べたようなトータル物流の提供も価値の大きいものではありませんが、業務の多角化やM&Aを日本中の物流企業が行なってしまっは市場もまた大混乱してしまいそうです。

全ての企業にはそれぞれ特有の周辺環境や過去の歴史があり、それゆえの個性と得意があります。今現在取り組んでいる仕事のひとつを取っても、同じように見えて実は関わり合う会社により、その中身も効果も変わってくるはずでしょう。提供している商品や仕事、見方の角度を変えてみて気付くことはもうありませんか？企業に寄り添える1点を持つことで強みとできることは、とても大きな価値を持つもの。肩の力を抜いて、自社の強みを思い切り肯定してみることも、またひとつの戦略かもしれませんね。

### サービスを極める

時代の変化は目まぐるしく、またその変化を映し出す顧客ニーズも日々変わり続けています。それらの顧客ニーズを満たす手段・商品こそが“サービス”であり、それを提供し続けることにより企業は収益を増やすことができ参りました。ただ現代日本においてはサービスの定義そのものも時代を反映し、少しずつ変化してきているように思えます。“運ぶだけではもう古い”と言われて久しい今の物流業務ですが、一方であえて完璧な輸送を前面に押し出し、顧客の信頼をうる物流子会社もあります。“古くて新しい”という言い方が正しいかどうかわかりませんが、何か忘れていたものに気付かせてくれるような“一徹さ”を感じるものです。物流の原点とも言える“運ぶこと”を極め、安全運航、丁寧な荷扱いや時間厳守など正しい仕事を提供して顧客を納得させる正統派一、これは簡単なようで実はとても苦勞の多い取り組みでありましょう。仕事そのものは過去の経験やアナログ的要素を多く含んでいても、これをあえてサービス商品として売り出していくためには社員研修も含め、今の時代に合う形に作り変えるというステップ（技）が必要になってくるのです。荷主を巻き込んだKPIの実施で作業精度や効率をあげ、時間のロスをなくしたり、配達終了時にはそのまま美しい荷姿も提供できるよう、積み込み時から細かく周到な規定を設け実践していくなど（こちらもKPIで）、サービス不要のサービスを提供できることもまた大きな強みと言えるでしょう。

サービスはややもすると過剰にはしりがちな性質も持っており、与える印象や使い方にも気遣いが必要です。善意の範囲内で提供できるサービスと向き合う時、物流企業として本当に適正なサービスレベルをどこに定めるべきであるのか、頭を抱える経営者の方も多いのではないでしょうか。このような折、物流の原点に戻り考えてみると、少なくとも安全確実な輸送をお客様にとって最適・完璧に終結できなければ、

企業としてプラスアルファのサービスを提供する資格はまずないという結論に行き着きます。

運ぶことを重視するなら、まず現場とドライバーの徹底したプロフェッショナル化を取組みとして始めるべきです。限られた人材を精鋭化していく一方で、さらに定年を延長をしたり、新卒採用も継続したり、働き手を獲得する努力は何があってもやめてはなりません。“物流”の仕組みに興味を持つ学生や、AIを駆使した近代物流の高度な実態を知り、働きたいと願う若者も少しずつ増えているといいます。自信を持ってアプローチを続けましょう。

また運びきることに絶対的な自信を持つ企業として、災害時にいち早く安全な輸送経路を確保し、鉄道、空路ではかなわない確実性を持って、物資を運ぶことができるというアピールも、できなければならないと考えます。平時からの考察と訓練、また経験も生かしたデータの集積が重要ですし、何より現場ドライバーの安全意識を引き上げ、物流を止めないことを自らの使命と思えるような社員教育を続けて行くことが必要です。BCPの見直しと合わせ、物流に携わることの誇りを特にドライバーの皆様には徹底して感じていただきたいと思います。業務改善の一環としてこれら社員の教育を行なって行けばこれも荷主が納得する大きな付加価値となり得ますし、その結果提供できる業務は上級レベルのサービスともなるものでしょう。日常の仕事を原点に戻って極めること、実はこれこそが顧客の求めるサービスであるのかもしれない。

#### **楽天、新構想打ち出し独自の物流構築に注力**

楽天は7月17日、包括的な物流サービスを提供する「ワンデリバリー」構想を発表し、物流への取り組みを本格化させる考えを表明しました。東西で日本GLPが開発する物流施設を借り受け、物流拠点を現行の2拠点から4拠点へと拡大するとともに、楽天市場出店者向けの包括的な物流サービスと独自の配送サービスを強化し、自前の物流のフルラインアップ化を図ります。これらを活用し、利用者への宅配ステータス通知や「置き配」などの不在再配達を減らす取り組みを推進、仕組みを外部にオープンにすることで、「物流サービスの担い手」としての地位確立を目指す、としています。

同日に発表したワンデリバリー構想では、商品の保管から出荷までの物流サービス「楽天スーパーロジスティクス」の物流センターを全国に拡大し、省人化・自動化の倉庫機器を導入した効率的な物流センター運営と、楽天の購買データやAI技術の活用による受注予測、在庫情報の連携を通じて最適な在庫配置を行うことで、配送スピードの向上、倉庫作業コストと配送コストの削減につなげる計画です。

#### **東北実証実験、荷主協力あれば時間短縮可能**

東北6県の労働局と東北運輸局は19日、6県それぞれで地元トラック協会と共同で発着荷主の協力を得てトラック運転手の労働時間短縮を図るパイロット事業に取り組み、その結果、最大4時間の手待ち時間短縮を確認したと発表しました。最も大きな短縮幅を記録したのは、宮城県で取り組んだ食料品の積み込みから荷卸ろし完了までの輸送業務。手荷役のため、荷積み・荷降ろしに時間を要し、運転手の肉体的負担となっており、荷積みの順番待ちで待機時間が発生していたほか、荷降ろし時もバース数が限られているため、荷降ろし待ちが発生し、帰り荷の発注依頼が遅いことも手待ち時間となっていました。

実証実験では、発着荷主の食品加工メーカー、元請運送会社、実運送会社、着荷主が協力し、(1)パレット輸送による荷役時間短縮と運転手の負担軽減(2)集荷時間の事前連絡と積み込み時間の厳守(3)着荷主の空きバースの利用と荷降ろし時間の前倒し(4)帰り荷、早めの発注依頼による手待ち時間の短縮一に

取り組みました。実験の結果、帰り荷の発注依頼が早まったことで、荷積み手待ち時間が最大3時間20分短縮。積み込み時間の厳守を意識したことで、行き荷積み手待ち時間が最大4時間40分短縮。またパレット輸送による荷役の効率化により行き荷の荷積み時間が最大1時間18分、荷降ろし時間が最大1時間11分、それぞれ短縮できました。結論をまとめると、取組みにより短縮できた作業時間は①帰り荷の発注依頼が早まったことによる荷積み手待ち時間、②積み込み時間の厳守を意識したことによる行き荷積み手待ち時間、③パレット輸送による荷役効率化で行き荷積み込み時間と荷降し時間、でした。実験を通じ、手待ち時間は平均で3-4時間、荷役は平均で1時間程度短縮できることが確認できます。

宮城県以外の5件で行われた、農産物、食料品、ゴム製品などさまざまな積荷の実験でも大幅な時間短縮を確認しており、発着荷主・運送会社の協力体制によって手待ち時間や拘束時間の短縮が可能であることを示す結果となりました。

#### **関東西部運輸に事業停止命令**

関東運輸局は7月18日、長距離輸送を中心とする関東西部運輸（千葉県野田市）に対し、貨物自動車運送事業法違反が確認されたとして、30日間の事業停止と延のべ50日間の車両使用停止を命じました。同運輸局は「著しい乗務時間の順守違反」などと、異例の強い表現で同社の違反行為を指摘しています。監査は、千葉労働局から「1か月の労働時間が改善基準告示の限度を大幅に超えているトラックの運転者が認められた」との通報を受けたのが始まり、千葉運輸支局は2017年11月29日と12月27日の2回にわたって立入検査を実施。この結果、(1)乗務時間(2)点呼の実施義務(3)運行指示書の作成義務(4)運転者に対する指導監督——の4項目で貨物自動車運送事業法に違反していると認定され、今回の監査に伴う本社営業所の違反点数が35点に達したことから、30日間の事業停止と延べ50日間の車両使用停止となったものです（同運輸局管内での累積違反点数は37点）。

事業停止処分を受けたことに対し、親会社の西部運輸（広島県福山市）は「処分結果を真摯に受け止め、再発防止に全力を挙げたい。（事業停止処分を受けるという）重大な事態に至った以上、事業縮小はやむを得ない」とコメントし、早期に関東西部運輸をはじめとするグループ再建計画に着手したい考えを示しています。

処分対象の本社営業所には277台ものトラックが所属。これほどの大きな規模で運送事業を営みながら長時間労働が改善されていないなどとして、昨年5月と11月の2度にわたり書類送検され、今回監査のきっかけとなりました。大手路線の下請けなどで事業を伸ばしてきた西部グループですが、今回の厳しい処分を受けたことで、事業の適正化を図りながら事業戦略の転換も必要とされそうです。準大手である同社への処罰は、水面下で同様の違反を繰り返す他社への警鐘としても受け取ることができそうです。今後の長距離事業にまた大きな課題を突き付ける結果となりました。

#### **楽天がドローンハイウェイ構想参画、東電・ゼンリンと3社体制**

東京電力ベンチャーズ、ゼンリン、楽天の3社は7月12日、東京都内で記者会見し、楽天とドローンインフラを利活用していくための共同検討を開始し、すでにドローンハイウェイを利用したドローン物流の実証実験に成功した、と発表しました。これで楽天が東京電力とゼンリンが取り組むドローンのインフラ整備プロジェクト「ドローンハイウェイ構想」に加わることになります。年内にも関東の複数か所でドローンハイウェイのテストコースを開設する計画です。東電とゼンリンは昨年春、東電が持つ1.5万キロの

送電線、送電鉄塔 5 万基、地球 8 周分 (33.8 万キロ) の配電線網、590 万基の配電柱——を活かし、全国の 99.6% をカバーするゼンリンの地図データと組み合わせ、ドローンが安全に飛行できるインフラを構築していくことで合意。2019 年度の実現を目指すとしていました。

今後はドローンハイウェイの実用化に向けた検討を 3 社で協力して行うものです。すでに 6 月 27 日には、埼玉県秩父市で初の共同実証実験を行い、世界初の送電設備を使ったドローン配送に成功したとしています。共同の取り組みでは、ゼンリンが送電鉄塔の三次元化、ジオフェンス、モニタリングアプリの開発を担い、送電鉄塔や送電線に接近すると自動的に接近を検知する機能 (ジオフェンス) を開発して実装を目指すほか、飛行中の機体の状態やジオフェンスの形状がリアルタイムで表示可能なモニタリングアプリの開発も行う予定です。東電ベンチャーズはリアルタイムに気象状況を把握するための観測機器をドローンハイウェイに設置し、観測機器から取得した気象状況に応じたドローンの飛行を制御。今後、観測機器から得られたビッグデータを解析することで、安全飛行の高度化を目指す、としています。

また鴻池運輸は 7 月 11 日、トッパン・フォームズ、アカサカテック (横浜市金沢区) と共同で、医薬品の適正流通基準「Good Distribution Practice」に対応した、医薬品・高度医療品・検体などの輸送向け輸送システムを構築し、発表。鴻池運輸はこれまでも、医療品物流や定温物流で培ったノウハウとトッパンフォームズの持つ特殊技術を組み合わせ、医薬品を含む高度医療品・検体などの輸送サービスを国内で提供してきました。今回はさらに、アカサカテックの「運行支援システム」に、トッパンフォームズの温度情報をリンクさせることにより、車両に積載した輸送容器単位の位置・温度情報を、IoT クラウド技術を用いてリアルタイムに把握するほか、納品時の「温度証明記録書発行」機能も新たに導入します (印刷も可能)。物流会社の視点で開発した、安全・安心な車両の運行とトレーサビリティ機能をより強化させたシステムで、日本国内だけでなく海外-国内間での高付加価値な医薬品を含む高度医療品・検体などの輸送を可能にします。

#### お知らせ

- ・ 国際物流総合研究所では幹部向けの物流経営塾第13期を本年7月19日から開講致しました。次回は8月2日 (木)。1 回ごとの参加も可能です。小人数による物流業 2 世経営者、物流業幹部の為の実践的なスタディと現場見学など充実した内容で、実績ある講師陣も多く揃っております。物流子会社や大手・中堅物流企業幹部の方等もこれまで多く参加され好評です。1回毎の参加も可能です。詳細は国際物流総合研究所Te103-3667-1571 <http://www.e-buturyu.jp/magazine/contents/keiei13.pdf>。
- ・ H I プランニングでは多様なコンサルティングサービスを展開させていただいております。物流企業向けには、幹部・社員育成や営業支援など。メーカーや流通業には物流改善など。いずれも初期診断サービス後最適なカリキュラムで行います。是非一度ご相談ください。
- ・ H I プランニングでは、各種課題に最適なソリューションを提供させていただきます。環境改善にも役立つ話題の車載機器各種 (矢崎エネルギーシステム社製など) をはじめ、高性能と多くの実績で各界からの評判も高い製品を御紹介いたします。是非、ご相談ください。
- ・ 走行中や駐停車時の事故からドライバーを守る車載機器「リアビューモニター」。車両の後部に取り付けるだけの装着で、雨天や夜間時でも鮮明な画像を確認できると好評です。「リアビューモニター」は日本ビューテック社製。姉妹品の「ナイスビューモニター」もあり、より安価に購入可能。弊社紹介によりサービス価格でのご提供が可能です。