

有限会社 H.I.プランニング 243-0025 厚木市上落合 6 9 7 - 2 Tel/Fax046-230-0890

代表 岩崎 仁志

E-mail : h-iwasaki@tbz.t-com.ne.jp

H. I. インフォメーション 2022年12月号

人手不足が恒常化する中、大手物流企業を中心に現場業務の自動化に向けた大規模な投資が加速しています。働き方改革やホワイト物流の実践にとって、作業のデジタル化が非常に有効な手段であることは、誰もが納得するところではありますが、作業効率を上げるためには必ずロボットを使わなければいけない、というのはもちろん間違いです。物流現場において最も大切なことは、そこに働く人々のやる気をどんどん引き出し、その結果を評価しながら、改善を進めていくことです。同じ職場に集まった人達同志が、楽しく、時には良い意味でのライバル心を持ちながら、成長していくよう、働く環境を整えて行く事も幹部の皆様の重要な役目です。ある医療機器メーカーのセンター長は、各スタッフの人事生産性や誤出荷率などを表した棒グラフを、実名なしで休憩室の壁に展示し続けているとか（A.B.C. …のスペルで表し各自のみに伝える）。何も言わず同じように現場で起こった全ての事を、その経過から結果までひたすら全パートタイマーにまで開示し、情報の“見せる化”を徹底していると言います。ただそれだけのことで、スタッフ達の間に“私達の職場”という意識が確実に生まれ、少しでも生産性を上げようと自発的な改善活動が進んでいる、とも。ここでひとつ大切なのは、各自の努力を必ず評価し、それを承認してあげる、ということです。これらの取組みはロボットにはもちろん必要のないことです。しかし、高額な資金を投入しなくても、今からでもすぐ始められる人事教育であり、人手不足対策でもあります。

2023年のスタートまで、もうすでに秒読み段階に入りました。皆様がまず舵を切られるのは“人”か“デジタル”か…、各企業の状況に応じ、ご判断は分かれていくことと存じます。いずれにせよ今願うのは、安全で事故なき1年の締めくくり。どうか皆様くれぐれも御自愛の上、輝かしい新年をお迎えになりますよう。最後になりましたが、本年も何かとお世話になり誠にありがとうございました。新しい年もまた何卒ご指導の程、よろしくお願い申し上げます。

物流品質向上はあいさつから始める

3年以上にも及ぶコロナウイルスの蔓延や、水害、豪雪などの大きな被害など、2022年も年間を通して日本は様々な災害に直面してきました。加えて資材や燃料の高騰を加速させる円安も経営を揺さぶる要因となり、国内企業の多くは、苦しい舵取りを強いられることになったのです。ただこのような中でもこれらの逆境をばねとして、確実に成長を続ける物流企業もありました。その鍵のひとつはラストワンマイルを徹底的に見直すことにある、とも言われています。またホワイト物流推進や、働き方改革における労働時間の短縮などを積極的に取り入れることで、宅配業界は着実に取扱量を増やしています。貨物の増加を補う必要人材の確保は相変わらず困難な状況ですが、EC物流におけるB to Cなどは今後も益々需要が増えてくると思われ、働き方改革に沿ったレイバーコントロールなどにより、適切に対処していくことが重要でしょう。人口減少に伴うリアル店舗の減少や高齢者増加などの環境変化に伴い、ネットスーパー等も含めた宅配事業の必要性はさらに高まってきます。特にスマートフォンの普及でネット通販は再び拡大してきており、こうした社会インフラのニーズに応えるためにも、最終配達サービスとしてのラストワンマイルが重要性を帯びてきています。目まぐるしい環境変化の中で企業はいかにして勝ち続けていくか、物流企業としての経営戦略を、物流品質を見直す、という観点から考えてみたいと思います。

経営環境が混乱し、方針を定めづらい時にも、やはり物流業の重要性を原点に帰って見つめ直すことが大切です。物流企業としての自社を、外部の目線からもう一度分析・評価してみましょう。顧客からの信頼度や新たな提案、サービ

スの提供など、多方面から確かめたいものです。この様な時に使えるひとつの目安があります。まず、自社の荷主ごとの売り上げを見て、その売上が増えているかどうか。次にその荷主の物流費用の中での自社割合が25%に達しているかどうか。そして、荷主から指名されるドライバーが増えているかどうか、感謝のことばなどがあるか、などです。また物流品質を上げるには、社員の満足（ES）が十分であるかどうかも、重要なポイントです。仕事に対するモチベーションが高い社員が多いところは、サービスレベルが高く、顧客の定着率も高いという事実があります。社員の満足なくして、顧客の満足はあり得ません。社員が前向きになると、現場での改善が進みます。改善を行う中で、コミュニケーションも活発化してきます。この様な企業は、企業風土自体が明るく、現場からトップまでの意思疎通もスムーズです。現場での問題が、レベルごとに精査され、そして引き揚げられていきます。経営者にまで達した意見具申は、経営に役立つものとなり、現場での改善によって積み上げられたノウハウは他社との差別化を可能にします。物流企業において、サービス品質を向上させるには、何よりもその原点となる人材のレベルを上げることが重要です。その中には、今すぐにでも始められる簡単なことがあります。その一つが挨拶の徹底。物流企業においては現場における挨拶が徹底できるだけで、その会社の印象が格段に上がります。“おはようございます”“ありがとうございます”“失礼いたします”“すみませんでした”という「オアシス」が十分にできているか、さらに「ハイ」という明るい返事が徹底されているか確認してください。普段から挨拶が行われていないと、とっさの時に挨拶ができなくなってしまいます。特に日々顧客や着荷主など社外のお客様と接する機会が多いドライバーの方々にとって、正しい挨拶を体得することは大きな営業の武器にもなるでしょう。現場における“挨拶訓練”をミーティング時に毎日繰り返し行う事で、習慣化され、挨拶が身に付き、自然とできるようになります。簡単なようで、なかなかできていないのが、実はこの挨拶の徹底なのです。最近では学校教育でも挨拶の訓練はきちんと行われていません。だからこそ、社会人として働く場所で改めて訓練をしなくてはならないのです。“挨拶”くらい誰でもできてるだろうと決めつけず、できているかどうか、現場で確かめてみてください。“挨拶”や“言葉遣い”などが正しくなかったり、不十分だったりした場合、それが荷主や着荷主の所でも行われている、ということが想像できます。どんなに綺麗なトラックを導入しても、ユニフォームを新調して身だしなみを良くしても、正しい挨拶が出来なければ評価は格段に下がります。挨拶を徹底するだけで、物流品質の基礎は固まります。人材の中の、人在（いるだけの人）と人罪（存在が会社に害となっている）をなくし、人財（会社の益となる財産）を増やしていくことが、少ない人手を有効に活用していく基本の考え方と言えるでしょう。

働きやすい運送会社に認証、国交省追加受付

国土交通省は2020年度に創設した自動車運送事業者の「働きやすい職場認証制度」に関し、職場環境の改善度を示す「一つ星」「二つ星」の申請を、改めて12月16日から受け付けると発表しました。今回は「一つ星」は継続、「二つ星」は新規の申請を受け付けるものです。「一つ星」の新規申請も2023年1月16日から受け付ける計画です。

国交省では、トラックなどのドライバー不足に対応するための総合的な取組の一環として、20年度に同認証制度を創設し、22年度から新たに「二つ星」を導入しています。この制度を通じ、職場環境改善に向けた事業者の取り組みを「見える化」し、求職者のイメージ刷新を図ることで、ドライバーへの就職を促すのが狙いです。併せて、さらなる改善の取り組みを促すことで、より働きやすい労働環境の実現や安定的な人材の確保を図りたい。としています。

国交省は12月16日より23年2月15日まで、「一つ星」をすでに取得している事業者を対象に、「二つ星」の申請および「一つ星」継続の申請の受け付けを行いません。認証を取得していない事業者のための「一つ星」新規申請についても、23年1月16日から2月15日まで、追加で受け付けることにしています。

首都圏大型物流施設供給2024年まで高水準ながら空室率も上昇に

シービーアールイー（CBRE、東京都千代田）が12月15日発表したレポート「不動産マーケットアウトック 2023」によると、首都圏の大型マルチテナント型物流施設（LMT）の新規供給は2023年に91.3万坪（301万平方メートル）となり、過去最大に達する見通しです。24年も65.3万坪（215万平方メートル）と伸び、21年から4年連続で高水準の供給が継続する模様。同レポートによると、需給バランスが変化した背景として、新型コロナウイルス禍で物流特需が追い風となり19～21年に需給がひっ迫し、デベロッパー各社が物流施設の開発に比重を移した影響があると分析しています。首都圏だけでなく、全国の都市圏で大型開発が加速した結果、中部圏、福岡圏で23年、近畿圏で24年にともに過去最大の新規供給が見込まれています。同社は「これまでにないボリュームの新規供給が全国で訪れる」として、空室率の水準にバラつきはあるもののいずれの都市圏も22年に比べて需給は緩む、と予測しています。

しかし、実質賃料には、空室率の高低を反映した動きになりそうで、23年の首都圏は16年の-2.2%以来の下落を予想しています。中部圏について18～22年までの5年間は年率0.3%と賃料上昇は抑えられ、今後もほぼ横ばいでの推移が見込まれます。近畿圏と福岡圏については、緩やかながらも上昇傾向を維持するとしています。その理由として、他の都市圏よりも空室率が低水準であり、それぞれの中心部では空室不足感が強まっていることを挙げています。ただし、いずれの都市圏も新興立地での開発や局地的な供給が集中すれば、物件のリーシングが想定以上に時間を要して、賃料は予想を下回る可能性もあるとしています。

一方で「需要は底堅いものの供給増大に追いつかない」として、首都圏の空室率は23年末に8.1%に上昇するとの予想。ピークだった15年の6.9%を上回り、10年の11.7%以来の高水準になるとの見方を示しています。首都圏を含む4大都市圏全てで、23年の空室率は軒並み上昇が見込まれます。

佐川急便、大規模省人化へ向け自律走行搬送ロボットを中継センターに導入へ

佐川急便は12月12日、SGホールディングス（HD）の次世代型大規模物流センター「Xフロンティア」（東京都江東区）の中継センターに、AMR（自律走行搬送ロボット）を導入したと発表しました。人に依存していた不定形貨物の搬送オペレーションを大規模に自動化し、さらなる省人化と効率化を目指す、としています。

発表によると、今回導入したのはプラスオートメーション（東京都港区）とLexxPluss（レックスプラス、川崎市幸区）がそれぞれ提供する自動搬送ロボットで各12台。いずれの搬送ロボットも自律的に障害物を検知し迂回できる機能を搭載しています。こうした技術を活用することで、荷物や台車の滞留を軽減して人手不足に苦しむ倉庫物流の業務効率化を進め、長時間労働の抑制や安全な職場環境の構築につなげる計画です。

同中継センターは、ベルトコンベヤーなどで構成される自動仕分け機により荷物の90%を処理しています。しかし、自動仕分け機で搬送できない一部の不定形な荷物に関しては、従来通りに作業員が手で仕分けた後、台車で搬送する工程を取っています。SGHDは過去にロボット導入による自動化を試みましたが、24時間絶え間なく荷物と人が行き交う環境下で、臨機応変に対応できるロボットがないという課題を抱えていました。今回AMR導入でその課題も解決でき、省人化を加速させることができました。

国交省、経産省、農林水産省、持続可能な物流の「実現に向けた検討会」開催

国土交通省、経済産業省、農林水産省の3省は12月13日に開催した「持続可能な物流の実現に向けた検討会」の第4回会合で、人手不足や多重下請け構造など物流業界の課題解決に向けた施策を示す「中間とりまとめ」の骨子案を示しました。3省は骨子案をもとに、2023年1月17日に開催予定の第5回会合で中間とりまとめを提示する予定です。2023年中に最終的な取り組みとしてまとめる方針です。

骨子案の中では、物流の持続可能性を高める観点から「物流の危機的状況に対する消費者や荷主企業の理解が不十分」として理解を深めるためのステークホルダーの幅を広げた議論の重要性を指摘しています。社会的な「物流の2024年問題」の認知度の低さや経営層の意識向上をポイントに挙げました。具体的には、非効率な商慣習や多重下請け構造、取引の適正化といった各種ガイドラインに実効性を持たせるよう、新たなインセンティブの打ち出しを提言しています。類似の法令を参考に、規制的な措置なども検討するべきとしています。物流プロセスの課題としては、荷待ちの待機や荷役作業に係る労働時間の削減をはじめ、納品回数の減少やリードタイムの延長といった平準化を図る措置の検討、契約条件の明確化などを明記しました。貨物自動車運送事業法に基づき、荷主への協力を働き掛けることも盛り込んでいます。また、省力化や脱炭素化といった社会課題に対して、デジタル技術を活用した共同輸配送や帰り荷確保を実現することが重要との考えを示し、荷主企業や消費者の意識改革についても推進する方針なども示しました。

日販、ローソンの返品物流活用し古着利用を促進へ

出版取次大手の日本出版販売（東京都千代田区）は12月12日、返品物流を活用した古着のリサイクル事業に関する実証実験を都内のローソン店舗で始めました。自宅で使用されていない洋服を回収する専用ボックスをコンビニ店頭を設置。古着の回収率を高め、リサイクル・再利用のプラットフォーム形成の事業化を検討することとしています。

発表によると、実証は豊島区のローソン北大塚一丁目店内の「グリーンローソン」で、12月12日から2023年1月20日まで実施（年末年始は除く）。回収ボックスに集められた洋服は、ローソンの店舗に配送される商品の返品物流を通じて、定期的に出版物流の集荷担当ドライバーが回収します。その後、状態や種類、素材、色ごとに分類。状態が良いものは中古衣料として海外へ出荷し、リユースが困難なものは軍手や工業用ウエスの原材料としてリサイクルすることになっています。1日当たりの回収目標は1.5袋（1袋当たり90リットルを想定）。靴下や下着などは回収の対象外とします。日本国内の古着回収率は34%といえます。これを機にリサイクル促進につなげたいとしています。

お知らせ

- ・国際物流総合研究所ではオンラインセミナーを開催中。物流業経営者・幹部向けに「『物流業経営者・幹部が新年に行なうこと』物流業を取り巻く環境と企業成長の秘訣を探る！」のテーマで弊社代表の岩崎が2023年1月16日（月）時間16時～17時（60分）迄講演致します。参加費用一人5,000円（税抜）、但しジャパントラックショーサポーターは無料。申込先：国際物流総合研究所TEL03-3667-1571 <https://a15.hm-f.jp/cc.php?t=M516193&c=669404&d=8cb3>
- ・HI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（矢崎エナジーシステム社製など）を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致します。
- ・ドライバーから見えない死角を雨天や夜間でも鮮明な画像を通じて安全運転をサポートする、日本ヴェーテックの「リアビューモニター」。ドライブレコーダーや通信機器とのシステム連携、多カメラ化など車載機器を中心に幅広く展開しています。また、駐車場やオフィスなどのセキュリティカメラもリーズナブルな価格でご提供。サービス内容も高い評価を得ています。HIP紹介によりサービス価格でのご提供も可能です。
- ・ジャパントラックショー事務局では2024開催に向けてフォーラムが別紙の通り2023年2月9日（木）16時～20時までTKP ガーデンシティ PREMIUM 京橋で開催します。参加費用は懇親会費用含め1人1万円（但しジャパントラックショーサポーター登録物流企業の皆様は無料）。定員は100名。セミナーでは永田町2024年問題のキーマンと言われる赤澤亮正衆議院による「2024年問題と荷主への改善指針について」のテーマで講演、福岡運輸㈱の富永泰介社長と東亜物流㈱の森本勝也社長による「2024年問題のベストアンサー」のテーマでパネルディスカッションが行われます。詳細は国際物流総合研究所TEL03-3667-1571 ジャパントラックショー事務局まで。