

物流 現場 のミカタ

荷主企業との関係づくり、 成功している事業者は ここが違う Part6

物流事業者が荷主企業の課題を的確に捉え、解決策を提案することは双方の良好な関係づくりにつながります。荷主企業が委託領域を見直し始めているアウトソーシングにおいて、物流事業者がどのような対応で良い関係を築いているのか、船井総研ロジ株式会社の渡邊庸介氏に解説してもらいます。

業界の最新情報について話す機会がある

物流業界の問題点、課題は挙げればきりがありません。これらを解消するためにさまざまなサービスと取り組みが行われており、特に下記の例は対応すべき点といえます。常に荷主企業の先を走り、最新の業界情報を提供していく姿勢がパートナーとしての信頼を獲得するのです。

物流事業者の対応例①

把握しておきたい業界の動き

- ①物流DXとして活用できそうな商材
- ②自社業務に費用対効果が期待できるマテハン※
- ③先進企業の取り組み
- ④他業界のDX実行例

※「マテリアルハンドリング」の略。荷役を効率的に行うための機器の総称。代表的なものとして、フォークリフト、コンベヤー、自動倉庫など。

①～③は荷主企業も検討を進めています。その上で、荷主企業とは異なる物流事業者のアンテナで情報をキャッチし、導入効果が期待できる商材を独自に活用していくのです。④は新たな情報として、物流業界に置き換えた場合の活用方法を考えておくためのものです。

「ブラックボックス」を排除する

皆様の日常業務の中に「ブラックボックス」はありませんか？ここでいうブラックボックスとは、実務担当者しか知らない業務内容のことです。

運送の中で特にブラックボックスとして問題になるのが、納品条件と納品時に対応しているサービスです。納品時に得意先の現場ではさまざまな要望があり、ドライバーはそれを熟知して、1つ1つ対応しています。荷主企業にとっては普通になっているため、対応されないと不満となって顕在化することがあります。一方でそれを熟知しているからこそ、納品にかかる時間も最短で完了しているのです。

物流事業者の対応例②

「納品先カルテ」を作成

それぞれ異なる得意先の納品仕様をまとめた「納品先カルテ」を作成しておきましょう。ノンクレームで、納品までのリードタイムを短くすることが、信頼や収益につながることを考えると、得意先に合わせたカルテづくりが運送業の大切な取り組みになります。

荷主企業の先を走り、業務の可視化に努める

対応例①は、プロとして先を見ることが荷主企業の信頼を得るという話です。指示に基づいて業務を実行する流れは、物流事業者を受け身にしがちです。しかし、業界が大きく変わってきた今、物流のプロとしての見解を持つことが荷主企業から求められています。そのためには対応例の視点で情報を持っておく必要があるのです。

対応例②は、業務の見える化の話です。ドライバーの納品業務は見えづらいものです。しかし、だからこそ可視化することが物流事業者にとっては重要であり、収益に大きく関連してきます。また、ドライバー、コースともにフレキシブルに変更できる体制を整えておく、経営リスクを抑制することにつながります。

渡邊 庸介 (わたなべ ようすけ)

船井総研ロジ株式会社 ロジスティクスコンサルティング部長。荷主企業の自社物流再構築支援プロジェクトを推進、特に物流企業との契約内容の見直し、業務の見直しなどの短期改善から拠点配置の見直しなどの中長期物流戦略立案に従事してきた。近年では荷主企業のコスト削減とサービスレベルの見直しに注力。現場改善の実践を物流担当者と一緒に活動することで社内へのノウハウ定着を図っている。

