



荷主企業に運送事業者の負担を理解してもらい 利益の確保をより確実なものに

運送事業者にとって荷主企業は、仕事をいただいている大切なお客様です。しかし、荷主企業として本来行うべき業務を遂行しておらず、これが要因で運送事業者の収支を圧迫していることもあります。利益確保のためには、荷主企業であっても本来の業務を行ってもらうよう、はっきり伝える必要があります。

今回は収支の圧迫につながるムダな配車を発生させないために、荷主企業に対して“何を、どのように”伝えるべきかをケース別に船井総研ロジ株式会社の鈴木敦大氏に紹介してもらいます。

【ケース①】 「入庫予定・出庫予定連絡」の依頼ミスによるムダの発生

納品先に行ったら荷主企業から入庫予定連絡が入っておらず、荷物の持ち戻り、または入庫予定連絡が入るまで待機したことがある運送事業者は多いのではないのでしょうか？これは、“事前に荷受人へ入庫予定を連絡しておく”という、荷主企業が本来やっておくべき業務を怠っていたから起きているのです。

対策としては、荷主企業に“入庫予定連絡が入らないことによる負担”を説明し、今後発生させないために“どのような対策をとってもらえるのか”について、きちんと話し合いをすることです。

また、荷主企業の依頼どおりに配送したところ、

納品先のA担当者からは「依頼していないから受け取れない。持ち帰ってくれ」という話をまれに聞きます。これは、別のB担当者が依頼したもので、その情報が納品先の社内で共有がされていなかったことで発生しています。

この場合、荷主企業に“誰宛に納品すればよいのか？”を事前に聞いておく”ことで防ぐことが可能。また、“発注の際は必ず納品先の担当者名を記入してもらおう”伝えておくこともポイントです。これにより、持ち戻りや待機時間などを減らせ、運送事業者の利益確保につながっていきます。

【ケース②】 発注間違いで、自社負担による持ち戻り業務が頻発

荷主企業の発注間違いにより、納品できなかったことはないでしょうか。そして、その荷物が少量(10箱未満)の場合には、無償で持ち戻っている運送事業者を見受けます。

荷主企業に対する、“サービスレベル向上”という視点で対応しているかもしれませんが、負担は自社にかかる一方です。また、荷主企業も“少量の場合なら無償で対応してもらえる”という認識になり、今後

も発生しかねません。発生すればするほど自社への負担は重くなります。収支への圧迫を回避するためには、“少量の持ち戻りでも有償”という契約を結ぶよう交渉していきましょう。荷主企業としても無駄なお金は払いたくないため、誤発注は少なくなるとともに、物流に対する意識を高める点でも有効な交渉になります。

以上のように、荷主企業へ運送事業者側の負担を認識および理解してもらい、自社が利益を得られやすい仕組みを構築していきましょう。