

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 Part1

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。今回はアウトソーシングにおける課題と対応について、船井総研ロジ株式会社社の渡邊庸介氏に解説してもらいます。

荷主企業の物流業務に対する意識が変化

昨今、ドライバー不足をはじめとする国内物流環境が大きく変化する中、荷主企業の物流業務は「ノンコア業務※」から、営業利益を大きく左右する「コア業務」に移行しつつあります。その表れとして、これまで物流事業者に一括委託していたアウトソーシングにおいて、委託領域の見直しが始まっているのです。

このような変化は一見、荷主企業と物流事業者の関係性の悪化につながると思われますが、良い関係を築く物流事業者も存在します。次に、荷主企業が抱える課題に対し、物流事業者がどのような対応で信頼を獲得しているのかを見ていきましょう。

※非中核業務

物流の実態を伝え荷主企業をサポート

〈荷主企業の課題①〉

物流ノウハウの喪失

荷主企業にとって物流業務委託の課題は、委託により物流ノウハウを喪失してしまうことです。ノウハウが低下すると物流の実態把握ができず問題点が見えなくなり、高度化を図る活動が希薄になってしまいます。

物流事業者の対応 物流の管理数値をレポート

物流の実態を把握できる物流事業者は、荷主企業に不足しがちな情報や管理数値(物量・業務完遂率など)をまとめてレポートしましょう。荷主企業の物流担当者はレポートによって物流の現状を把握でき、問題点の見える化により社内の活動報告が円滑に行えます。

物流のプロとして良しあしを伝える

〈荷主企業の課題②〉

物流知識の低下

物流業務委託が進行してきたことで、荷主企業内の物流知識が低下しています。これは業務委託という体制上、致し方ないことです。また、国内の物流環境が様変わりしている中、物流担当者は安定物流の実現やコストUP抑制など課題が山積みです。

物流事業者の対応 客観的に「○」「×」で評価

刻々と変化する物流環境において荷主企業が柔軟に対応できるよう、物流事業者はさまざまな取り組みに対して「何が良く、何がダメなのか」を物流のプロとして伝えましょう。客観的な「○」「×」での評価は、荷主企業にとってそれ自体が具体的な改善施策のヒントになります。

相手の不足機能を補完し、本物のパートナー関係に

従来と比べ、荷主企業(委託側)と物流事業者(受託側)との関係性は変化しつつあります。それは本来の業務委託という形態の持つ、相互のあるべき姿に近づいていると考えられます。受託側がその業務に深い知見とノウハウを保有することで、委託側はリスクを回避でき、「餅は餅屋」の発想で不足機能を

補完するという関係性です。

これまで、受託側が業務実態を数値で委託側に詳細に開示することは、原価を開示することに近く不可能と考えられてきました。しかし、そこを少し転換することで顧客グリップを高め、良好な関係性の構築につながっていくでしょう。

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。

