

# 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 Part2

物流事業者が荷主企業の課題を捉え、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社の渡邊庸介氏に解説してもらいます。

### 受託業務に必要なリソースを説明

荷主企業（業務委託側）と物流事業者（受託側）における一般的な取引関係では、荷主企業は「できる限り廉価に」、一方、物流事業者は「できる限り高単価で」と利益相反になります。

そしてこの関係が進行すると、荷主企業は「委託業務費用が妥当なのかよく分からない」という状態になってきます。「よく分からない」と何が始まるのか？それは、類似サービスとの比較です。他の物流事業者と比較することで妥当性を判断し、場合によっては委託先を変更する可能性もあります。良好な関係性を維持するために、下記の項目を荷主企業と共有しましょう。

#### 物流事業者の対応①

- ・委託業務を実行するために必要なリソース（コスト、時間、人材など）の開示
- ・リソース調達状況（人件費上昇で調達が困難など）の共有

特にリソースの調達状況は普段からの情報共有が重要です。1回伝えるだけでは理解、納得されることは困難ですが、継続して情報開示することが大切です。

#### 物流事業者の対応②

- ・時流テーマに対して、得意分野である物流領域での先行した取り組み
- ・それらをもとにした運用ノウハウと主導力

先を見据えた話ができるパートナーとなることで、その後も相談して進める流れが醸成され、主導的な立ち位置へと変わっていくでしょう。

### 情報の開示と主導體制の構築で良好なパートナーに

対応①は、関係性を構築するための情報開示の話です。急な料金改定の話は受け入れがたいものですが、コスト構造を理解した上で、そのコストが上昇傾向にある、あるいは調達が困難になっていることが理解されると、料金改定に対する捉え方も変わるということです。

対応②は、荷主企業のパートナーを継続するためには、先行したノウハウを保有することで物流領域における主導體制が構築できるというものです。通常の物流業務だけでなく、今後の話をできるパートナーは頼もしく、プロとして相談できる関係性が醸成されることになります。

#### 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。

