

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 Part3

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の渡邊庸介氏に解説してもらいます。

定期的に現場を案内している

物流を運営する中ではさまざまな局面があります。業務がうまく回っている時ばかりではありません。問題が発生した時、迷惑をかけた時、価格を見直す時など、さまざまな場面で荷主企業と話をしなければならない時が必ずあります。

その時に必要なのが、荷主企業と物流企業が同じ理解のもとで話し合う土壌です。お互いの理解が異なっている中で話し合っても、納得のいく打開策にはつながらないでしょう。まずは現場を見てもらい、業務の実態を共有することが重要です。

現場改善は一緒に取り組む

倉庫を業務委託および配送委託する荷主企業にとって、運送事業者の改善活動は委託業務の良し悪しを評価する大きなポイントになっています。改善が進まない現場運営は、協力度の低い、前進していない現場と捉えられがちです。逆に改善が進むことで委託がうまく機能していると評価される傾向にあります。

今後、ロジスティクス環境の変化は一層強まることが予測されます。物流企業と荷主企業とが一体となることで改善領域を広め、業務の継続性へつながるものと考えます。

物流事業者の対応①

- ・定期的に現場(倉庫・配送)に来てもらう機会を設定
- ・実態を目にしてもらいながら業務内容を説明

荷主企業に現場へと足を運んでもらうことで、普段伝わりづらいところも伝わり、現場理解が進みます。また、価格妥当性の話にもつながり、交渉の余地づくりにもなるのです。

物流事業者の対応②

- ・物流企業と荷主企業が一緒に改善活動に取り組む
- ・一緒に取り組むことで一体感を生み、大きな成果に結実

改善に向け物流企業と荷主企業が共同着手することで、現場理解が進むほか、その他の問題解消につながっていくなど、良い循環が期待できます。

良好な関係づくりのため情報の偏りを解消し、同じベクトルで課題を改善

対応①は、話し合いを円滑にするための、情報の偏りを解消する取り組みです。荷主企業の業務委託における情報の偏りは、何もしないと解消されません。毎日業務にあたっている物流企業の情報量と、業務を委託する荷主企業の理解が乖離するのは、当然の話といえます。現場を見てもらい、その乖離を少し

でも解消することが関係づくりを変えていくのです。

対応②は、改善への共同着手が良好な関係づくりにつながる話になります。同じベクトルで活動を進めることが重要です。その活動により、関係がさらに深まればパートナーとしての位置づけは、一層高くなることでしょう。

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。

