

今回は改めて、運送業界の魅力についてお伝えしていきます。初回の4月23日付では、配達業務に付随するあらゆるサービスの提供が可能な業界であり、新たな価値を創出できる魅力あ

# 目指せ！かっこいいドライバー ——コンシェルジュドライバーへの道⑧

ロジコンシェル社長 近藤 正幸

る業界になつていく——と  
いう話をしました。それか  
ら半年以上が経過しました  
が、流通業界において予想  
以上に早いスピードで、改  
めて物流・運送業界、そし  
て記録業務の重要性が認識

のが現状です。

付帯サービスの提供が大切  
く関わっていたことも重要  
なポイントです。もし宅配  
業界で、大手宅配会社B

通信販売というビジネスモ  
デルのマイナス要素をプラ  
ス要素へ変え、当事者の不

購買行動に与える不安要素やストレスを軽減し、購買行動に対してもより便利なナレッジを提供するエビ

この意見は耳を傾けながら  
この時代の変化をチャン  
にしていきたいですね。

通信販売業界が急成長した背景には様々な要因がありますが、その一つに、宅配便の進化とサービスレベルの向上、そして、新たに

そこで大きく貢献したのが、今では一般的に普及しましたが、代金引換サービスです。この新たな決済手

手宅配会社の決算をみて  
も、この付帯サービスが会  
社の大きな収益になつてい  
ることがよく分かります。  
このように、消費者側の

なシステム及びデバイスに対応できる機会が増えて、ますので、特に、社会へた時に既にスマートを利用している世代の社内外の方

送網について  
は、大手企業  
でも模索中と  
いつたところではないかと  
思います。店舗や個人宅への  
配送についても、最終的に  
にお届けしているのは、中  
小運送会社のドライバーが  
多くを占めています。また、  
ネットスーパーなど特に個

オムニ

チヤネル社 理として、事前の代金振り込みやクレジットカード情報の入力に抵抗があり、商品が欲しくても信用面での不安から、通信販売での購入そのものを諦めてしまう——という時代がありまし

対応  
く貢献してい  
たため、通信  
販売のお届けは  
手段として急激に拡大して  
いきました。

ように、物流業界、運送業界として、いかにしてオーディオチャネルへ対応していくか、そして、サービスを提供していくか――。ここに、大きなヒントがたくさん詰めているように思っています

スマートフォン（スマート）の進化・普及により、中運送会社においても汎用（はんよう）の

# 新サービス、チャンス オムニチャネル対応



また、宅配会社の新たな付帯サービスの提供を受け、大きく成長した企業も多いこと思います。このサービスの一つに、商品のお届け時に代金を回収する代金引換サービスがありますが、もともと店舗を持たない通信販売（無店舗小売業）においては、消費者心

短い間を回収した後の入金は最も短く、数日でなされ、立て替えサービスを利用すれば、お客様から代金を回収する前であっても、出荷ベースで宅配会社が代金を立て替えて入金するという利点があります。

今、流通業界で話題に  
つっているオムニチャネル、  
応では、消費者にとって  
いつでもどこでも同じよ  
く購買行動ができる、また  
受け取ることができるよ  
うな体制づくりが進められ  
る。

社のサービスが無くなつてしまつたら、通信販売といふビジネスモデルそのものが成り立たなくなつてしまふ可能性があるほど、とても重要なインフラになつてゐるのです。

安要素が無くなつて購買促進につながつていつたことが想像でります。また、このサービスについては、通信販売事業者にとっても未回収のリスクが無くなり、お客様から代

できれば、販売する事業側へのサービスレベルの上につながり、売り上げアップや成長だけでなく、この業界やビジネスモデル、新たなインフラとして貢献していくことができるの