

# 目指せ！カッコいいドライバー

## ——コンシェルジュドライバーへの道⑨

### ロジコンシェル社長 近藤 正幸

今回は、配達の中でも宅配」について、お伝えしていきます。通信販売市場の拡大により、個人のお客さまへの配達荷物は年々増え

このような時代背景から、企業間の配達だけを行っている運送会社においても、個人宅への配達「宅配」を受託する機会が増えてくることでしょうか。実際、大手通販企業や小売り企業の地域限定での配達受託をきっかけに、個人宅への様々な配達の取り組みを始めている運送会社も出てきております。

運送会社にとって、宅配と企業への配達との一番大きな違いは、「不在」の際、あらかじめ組んだ配送ルート通りに配達できない可能性があることです。時間管理・労務管理が、より難しくなることでしょうか。企業への配達においても、順番待ちなどで大幅に時間がかかることもありますが、業界での経験を重ねることで、ある程度の時間は予測がつくようになると思えます。

しかしながら、宅配において、不在の件数や再配達にかかる時間は、なかなか予測が難しいものです。また、「個」としての、よりきめ細かい対応が求められることも大きな違いでしょう。

「個」一つの事例を



紹介します。今では通販配送で一般的になった配達時間帯指定サービスで、12時から14時の指定があったとしても、12時05分の配達も13時55分の配達も指定時間内の配達ではありますが、受け取る方の印象は大きく異なります。また、13時30分

## 顧客の気持ち理解しよう

### きめ細かく「個」で対応

#### 宅配編

を過ぎると、「何時ごろに配達に来るか」という確認の連絡や問い合わせが増えます。

過去に荷主企業が実際にに行った調査結果では、指定時間内の前半30分で届いた時の方が満足度は高い——という報告がありました。現在は、指定時間内であっても、更に、その中でより満足度の高いサービスを求

める声が存在しているのです。

配達する運送会社の立場で考えると、同時に配達できる件数は限られるため、指定時間内の前半30分で届けられなくても仕方ないことなのですが、このような声があることを認識しておくことが重要です。

例えば、このようなことをドライバーが理解して頭に入れておくことで、指定時間内であってもギリギリに配達した時の対応や、届け時のお客さまへのちよっ

していただけるケースも多いと思いますが、宅配では、受け取るお客さまに理解していただくことは難しいと考えるべきでしょう。

ここまでは、宅配サービスに関わる際の心得や考え方について、一つの事例を基に話をしましたが、実際に対応できる体制を構築できるかどうかは別の問題です。

大手宅配会社の都心部では、数十社、数百社の区画

とした配慮の一言が変わって行くことでしょうか。指定時間通りに履行することはもちろんですが、お客さまの気持ちを理解して対応できるか——が何よりも大切です。

仕事の都合や道路事情だけでなく、どのような理由であっても、受け取るお客さまにとっては、希望の時間に届いたかどうか重要なのです。企業への配達であれば、仕事の都合や道路事情などもある程度、理解

いうことを頭に入れて進めていくことが重要です。

現在、宅配業界も大きな変化の時を迎えております。例えば、不在による再配達の問題は、二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)排出量などの環境面や、労働力の社会的な損失になっている点などが注目され、国としても昨年初めて本格的な調査を始めました。

また、運送業界全体として深刻な課題となっているドライバー不足についても、業界や国としてだけでなく、荷主企業においても認識が高まり、今まで以上に運送業界へ協力する企業が増えてきました。

このため、荷主企業においても、配送サービスの内容を絞ってコストを抑えた企業と、更にコストを掛けて費用が上昇しても、より良い配達サービスを実現したい企業の両方のニーズが出てきております。現在、企業間の配達だけを行っている運送会社においても、宅配サービスに関わる際の心得や考え方を頭に入れながら、地域限定での個人宅への配達「宅配」を検討する良い機会ではないでしょうか。