



## ロジスティクス・コンシェルジュへの道⑧

近藤 正幸

て、そして着荷主のこころも考え方、アイデアを出しもしないことがポイントです。

ここで分かりやすい事例を紹介しましょう。運送業界にお

いてかつて、要望に応じて夜遅くまで何時まででも荷物の出荷を受け付けています。

いた時期がありましたが、決められた時間まで荷物を出荷できぬものが決めていくことは、結果的に「不便になった」と感じた

思います。

発荷主の都合に合わせて何時までも出荷を受け付け、対応下さい」とも

大変ですが、決められた時間内に荷物を終わらせることで、運送事業者側の都合がいいことになってしまいま

す。もちろん、運送事業者側の都合を説明するのも重要ですが、なぜ、そのような取り組みを行なうのか、といった目的を明確にした上で、発荷主とともに着荷主のこころも一緒に考えて「改善提案」を出して取り組んでいくことだ、今まで以上の信頼関係が構築できるようになります。

ぜひこの機会に、改めて着荷主のことを考え、アイデアを出して「改善提案」をしてみてはいかがでしょうか?

## 荷主企業に改善提案

## 互いの利益を見越し

今回は、前回に続き「改善提案」についてお伝えします。前回は、社内での取り組みを中心にお伝えしましたが、今回はお客様さまへの改善提案です。「お客様からの改善提案依頼」は、お客さまへの改善提案でいる方は、ぜひ、この機会に何かのヒントにしていただければ幸いです。

お客様さまへの改善提案は、物流事業者側だけの改善ではなく、荷主企業側へ改善を求める場合もあるという認識を持つことが重要です。昨今、物流業界では人手不足や長時間労働が課題となつており、労働環境の改善は大きなテーマの一つです。更に、世の中全体会物流の重要性を認識しており、改善提案を実行するには今がとても良いタイミングです。物流事業者と発荷主の双方にどう

企業の成長にも大きく貢献していました。しかし、全国に取引のある荷主企業においては、例えば東京→大阪などで、「出荷はされるものの到着が遅れる」といった事態を招いていました。しかし、△△エリアまで翌日午前中到着などと定めた、分かりやすいサービスを構築するために、東京→大阪などの幹線輸送で、決められた時間に出発するダイヤ運行を実施しま

ます。また、着荷主の不満がたまるということは、結果的に、発荷主のお客さまへのサービスが低下していることになりります。発荷主が注文の締め切り時間後でも何とかギリギリまで当日の出荷を実現しようと夜遅くまで取り組んだことで、結果的に早い時間に注文したお客様までの荷物までが翌日に届かない」という事態を引き起こしたのです。

そこで、運送業界では「〇時までに出荷すれば、出荷すれば、△△エリアまで翌日午前中到着など」と定めた、分かりやすいサービスを

企業においては、例えば東京→大阪などで、「出荷はされるものの到着が遅れる」といった事態を招いていました。しかし、全国に取引のある荷主企業においては、例えば東京→大阪などで、「出荷はされるものの到着が遅れる」といった事態を招いていました。しかし、全国に取引のある荷主企

業においては、例えば東京→大阪などで、「出荷はされるものの到着が遅れる」といった事態を招いていました。しかし、全国に取引のある荷主企業においては、例えば東京→大阪などで、「出荷はされるものの到着が遅れる」といった事態を招いていました。しかし、全国に取引のある荷主企