

湘南倉庫運送(神奈川県平塚市) 社長 河野 浩平氏(62)



— 属人化解消と物流の価値創出に注目をしている。運送業界はこれまで、主に「保有車両を増やす」という従来の方法で成長

物流企業経営者に聞く「脱・属人化」

配車や庫内作業、荷主ごとに異なる納品手順など、顧客満足度(CS)向上に欠かせない物流サービスは、独自のノウハウがある。こうしたノウハウがベテラン社員の頭の中のみで蓄積され、共有されていないケースは少なくない。昭和世代は「先輩の後ろ姿から



琵琶倉庫(滋賀県長浜市) 社長 笹原 司和氏(54)

— 配車情報管理システムを導入した経緯は。社長に就いてからしばらくの間は、専属便が多く配



フジモト運輸(京都府久御山町) 会長 小野 光治氏(87)

進められないため人手不足を招くという悪循環に陥っている。こうした状況から脱却するには、業務の属人化を解消するともに物流に新たな「価値」を付ける取り組みが不可欠。

— 2024年からBtoB(企業間)物流で、QRコードを活用した置き配を開始している。それぞれの荷主には納品

BtoBで置き配を導入

納品時「お作法」不要に

人化対策が課題だった。— 2023年から新たなピッキングシステムを導入した。

「複雑な多品種・少量のピッキング作業を効率化した。当社では国内の主要毛糸メーカー4社の製品を、西日本を中心に全国各地の小売店に出荷する業務を手掛けている。拠点である本社

ピッキング作業効率化

最新技術に関心持つ

しながらも、着実に顧客の信頼を獲得してきた。現在でも会社の軸となっ

— システム導入前の配車はこうしていたか。以前は、受注データをプリントアウトして担当者がホワイトボードに書き出し、荷物の個数、温度帯などを加味して車両ごとの仕分けを行い、記載していた。締め切り時間以降の受注もあり、作業に4時間要

ボード記載→システム

共配コース自動で配車

— お作法」がある。これまでではベテランの頭の中にあるノウハウが蓄積されてきた。新人にこれを覚えてもらうには、2カ月かかる。QRコードを使った「スマート置き配」では、納品時にQRコードを腕に貼ることで荷主側担当者へ配達完了がメールで通知され、立ち会いや紙の納品書へのサインをなくし、目印を置いた指定場所に置

配車マンに渡している。配達先の地域を得意とするドライバーと、そうでない人がいるので、トラック側の配車マンは配達先地域を得意とするドライバーに割り振る。また、特定のドライバーに労働時間が偏らないようバランスを考えて振り分けている。これをAI(人工知能)などを使って効率化した。

— 物流にどんな価値を付けるのか。世の中にはとにかく「波動」が付き物。波動の不確実性があるから倉庫会社が必要とされてきた。しかし、世の中はそれをなくす方向に確実にシフトしてい

読み取ると同時に自動でマッチングを行うので、検品が不要になった。紙のチェックリストを出力する必要もなく、A4サイズの用紙を1日当たり6000〜7000枚節約することもできた。配達先への送り状も自動発行される。

— 他業への水平展開は。業務の自動化やIT化は必須と考えている。手作業だと繁忙期にはどうしても従業員に負担が掛かり、作業の無駄やムラが発生し、ミスにつながってしまう。これをなくすことができれば、「この人でない」とできない(分らない)業務」がなくなり、属人化対策になる。しかし、システムの連携や標準化といった課題を中小企業が1社で克服す

に配車システムを導入した。配送ドライバーの配送日報の記入ミスがあった場合には、配達先の集約した荷主別の個数が日報に表記されておらず、売上げ計算が難しいという課題もあった。

— システムはどのようなものか。共配システム(前田繁孝社長、大阪市西区)の「運坊」というソフトを自社用

にカスタマイズした。受注情報をパソコンに入力した画面を移動させると、自動的に共同配送コースごとの配車が行われる。システム導入後は、ホワイトボードへの書き出しの代わりに4台のディスプレイに全車両の配車予定一覧を表示している。

— 効率化につながった。受注データが配車用の画面に直接表示され、配車済み・未配車といったカテゴリ別に画面に分けられており、随時受注状況が分かるようになったことから所要時間が半分になった。ポ

く、そうなる前に、物流に価値を付けることが必要だ。スマ配では荷下ろしから受領までの過程を「見える化」したことで納品時間の短縮、納品書のペーパーレス化、荷主側の受け取り負担軽減の価値が生まれた。今後やりたいのは、需要予測。ドライバーは毎日、荷主に代わって届け先を訪れている。ドライバーが毎日、荷主の在庫をチェックしてデータ化すれば、需要予測が可能になり、物流の新たな価値創出につながる。

— 荷主の理解と協力が欠かせない。ドライバーの労働環境改善や荷待ち時間の短縮など全く同じだと言え、今後、属人化防止の効率化には、生成AI(人工知能)などの活用がポイントとなっている。残念なことには中小事業者での事例がほとんどない。参考になるものがあればぜひ採り入れながら、中小事業者の実態に即したAI活用についても考えていきたい。ただ、そうしたノウハウも属人化してしまっている意味がない。経営者自身がそうした最新技術に関心を持ち、積極的に取り入れていくことが必要だと思う。

また、CSVデータ出力が可能ならデータ編集も簡単になり、倉庫作業員への出庫内容の共有が容易になり、ドライバーへの配車内容の指示も配達先と個数、温度の表記ができて配送内容が明確になった。ただし、完全にシステム頼りにするのはなく、最終的には必ず人が確認して必要に応じて修正を行うなど、ミスが起らないように努めている。(中川美咲)

— 小東史和

(吉田英行)

面担 三田浩

Advertisement for various logistics companies including 佐倉急送株式会社, 株式会社 森田商運, 株式会社 ライフサポート・エガワ, etc. Includes a photo of fireworks and the text '暑中お見舞い申し上げます'.

Advertisement for various logistics associations and companies including 埼玉県トラック協会, 社会保険労務士法人 曾我事務所, 高山行政書士事務所, etc.