

# 荷主に喜ばれる物流サービス

## 第一貨物



特積みサービスを軸に、保冷輸送も開始した

第一貨物（本社・山形市、武藤幸規社長）はこの2年間、持続的な成長を図るために不可欠な施策として、適正運賃収受の取り組みを展開してきた。来期以降、荷待ち、付帯作業といった運賃以外の部分について見直しに注力し、ドライバーの働き方改革と生産性の向上につなげていく。

各地域での集配と都市間輸送から成る特積み事業の鍵を握るのはドライバー。特に幹線輸送を自前の戦力にこだわる同社では、自社トラックの割合は8割を超える。トラック運送業界で長距離輸送から撤退する企

## 都市間輸送を堅持へ 施設共同化も拡大し

業も増える中、ドライバーを毎年安定的に採用できる待遇、労働環境の整備は最重要課題の一つだ。

まずは待遇の一層の改善に向けて平成30年3月期、31年3月期の2カ年を適正運賃収受の交渉に充ててきた。1年目に大口顧客を中心に交渉。2年目の今期は残る顧客への要請活動に取り組んできた。実際、利益確保よりも従業員の待遇改善を先行させ、26年から毎年賃金の引き上げを継続している。施設利用については、久留米運送との京都、埼玉での取り組みに加え、労働環境向上や、4月以降の来春には北大阪で初となる3社共同化を計画する。

時間、5年後のドライバー職の年960時間の残業規制への対応に向けては、集配先での荷待ちの削減や付帯作業の見直しが急務だ。来期からは、改正標準貨物自動車運送約款に基づいた条件交渉に力を入れていく方針。

ネットワーク強化へ各地の有力企業とも提携。トナリミホールディングス、久留米運送と幹線輸送の共同化や施設の共同利用を推進している。施設利用については、久留米運送との京都、埼玉での取り組みに加え、労働環境向上や、4月以降の来春には北大阪で初となる3社共同化を計画する。

## 需要予測で効率化

顧客に対する適正運賃への対応が重要性を増している。その点、第一貨物さんは担当窓口を設けてくれており、当社の実務担当者からの問い合わせが電話一本でつながり、トラブルにもスムーズに対応できることがありがたい。

一斗缶のように特に取り扱いに繊細さを要する貨物は事故が発生しやすく、撮影写真の送信などを通じて担当者が知りたい情報を的確に提供してくれるので安心だ。

集荷に来るドライバーが気付いた異常箇所をその場で指し示すように特に取り扱ってほしい。来期上半期までは、保土谷化学工業が郡山工場約20億円を投じてスマートフォン（高機能携帯電話）などに使うアルミ着色染料の生産設備を増強し稼働する計画。新たな輸送業務についてもお願いしたいと考えている。

ドライバー不足でさらに輸送手段が限られてくる中で、第一貨物さんとは引き続き密接な関係を築いていきたい。今後は例えば、教育記録に基づいたより細やかな品質のつくり込みや、届け先の顔が見えるようなサービスをいま以上に充実させてくれることを期待している。ドライバーが納品先でも行き届いた仕事をしてくれることで、クレームを防止できているケースもあると感じる。そうした事例を広く展開して、顧客満足の一層の向上をサポートしてもらえればうれしい。

顧客に対する適正運賃への対応が重要性を増している。その点、第一貨物さんは担当窓口を設けてくれており、当社の実務担当者からの問い合わせが電話一本でつながり、トラブルにもスムーズに対応できることがありがたい。

一斗缶のように特に取り扱いに繊細さを要する貨物は事故が発生しやすく、撮影写真の送信などを通じて担当者が知りたい情報を的確に提供してくれるので安心だ。

集荷に来るドライバーが気付いた異常箇所をその場で指し示すように特に取り扱ってほしい。来期上半期までは、保土谷化学工業が郡山工場約20億円を投じてスマートフォン（高機能携帯電話）などに使うアルミ着色染料の生産設備を増強し稼働する計画。新たな輸送業務についてもお願いしたいと考えている。

## 一言

荷主企業から

当社は、大正5年に誕生し100年以上の歴史を持つ保土谷化学グループの一員。平成9年、保土谷化学工業の業務が独立して発足し今年で21年目を迎える。横浜市、福島県郡山市、山口県周南市のグループ工場の敷地内に危険物倉庫を持つ営業所を構え、周南市の南陽営業所と通関機能を併設した営業所では、輸出入も手掛ける。

対応が重要性を増している。その点、第一貨物さんは担当窓口を設けてくれており、当社の実務担当者からの問い合わせが電話一本でつながり、トラブルにもスムーズに対応できることがありがたい。

一斗缶のように特に取り扱いに繊細さを要する貨物は事故が発生しやすく、撮影写真の送信などを通じて担当者が知りたい情報を的確に提供してくれるので安心だ。

集荷に来るドライバーが気付いた異常箇所をその場で指し示すように特に取り扱ってほしい。来期上半期までは、保土谷化学工業が郡山工場約20億円を投じてスマートフォン（高機能携帯電話）などに使うアルミ着色染料の生産設備を増強し稼働する計画。新たな輸送業務についてもお願いしたいと考えている。

来期上半期までは、保土谷化学工業が郡山工場約20億円を投じてスマートフォン（高機能携帯電話）などに使うアルミ着色染料の生産設備を増強し稼働する計画。新たな輸送業務についてもお願いしたいと考えている。

届け先見える サービス期待

## スピード対応に安心感

## 品質向上へ二人三脚で

を輸送してもらったのをきっかけに始まり、40年以上にわたる。現在はグループで生産する第4類の引火性液体を中心にさまざまな危険物の輸送を、関東・東北エリアをメインに委託。郡山営業所ではまとまった荷姿の貨物が多いのに対して、横浜営業所では小口の輸出入の貨物が多く、長年グループで培ったノウハウを生かして取り扱いの約8割を外販が占めるのも特徴だ。

顧客の品質要求の高まりと並行して物量も増えており、貨物事故の削減と顧客への対

摘してくれたり、パレットに積んだ貨物を荷崩れしないよう整え直してくれたりと、事故の芽を事前に摘み取る気配りにも感謝したい。

教育への姿勢も評価している。過去には東京支社管内の全店所の品質担当者向けに危険物の講習会を実施したことや、フォークリフトでパレット積みめのペール缶を運ぶ際、時速15キロでも急停車すると商品が転倒するといった事例を現場で共有し意識付けを図ってくれたこともあった。

2社合同での品質会議を3

貨物さんとは引き続き密接な関係を築いていきたい。今後は例えば、教育記録に基づいたより細やかな品質のつくり込みや、届け先の顔が見えるようなサービスをいま以上に充実させてくれることを期待している。ドライバーが納品先でも行き届いた仕事をしてくれることで、クレームを防止できているケースもあると感じる。そうした事例を広く展開して、顧客満足の一層の向上をサポートしてもらえればうれしい。



武藤 幸規社長

## ニーズをカタチに

運賃見直しを顧客に要請する際、ドライバー確保をはじめとした特積みサービスの維持と品質向上を約束している。「運ばせせん」とは言わない。国の施策も含むさまざまな制約の中で、顧客ニーズに最大限応えていくことが当社の使命だ。ニーズをカタチにするために、従業員が日々汗を流している。

集荷時に写真を撮影して、輸入貨物の荷傷

み確認と顧客との情報共有を行うのも品質向上施策の一環。当然、輸配送時に荷崩れなどが発生した場合は、注意喚起や指導を通じてドライバーに改善を促す。残荷対策では携帯端末も活用しながら、社内的情報発信・収集と連携を強めている。

輸送力の向上へはトレーラー化を推進。また労働環境改善も視野に、ドッキング運行の拡大を検討している。

## 企業概要

本社	山形市諏訪町2ノ1ノ20
設立	昭和16年3月
資本金	1億円
従業員数	4,276人
車両台数	3,944台
事業所数	68店
主要荷主	保土谷ロジスティックス、ヤマダ電機、スリーエムジャパン、マルサンアイ、でん六、サクラクレパス
主要営業エリア	北海道圏、東北圏、北陸信越圏、関東圏、中部圏、近畿圏
事業種目	貨物自動車運送、貨物利用運送、物流システムの設計・運用・管理の受託に関する事業、航空運送代理店、通関、倉庫、荷造りこん包など
売上高	712億61百万円(平成30年3月期)



## 保土谷ロジスティックス

小野 琢弥 営業部長