

いつでも物流～顧客価値を創出する物流技術～

● 著者名: 下村博史(しもむらひろし)

- 勤務先: 株式会社日本総合研究所
- 所属 研究事業本部 流通イノベーションクラスター長・首席主任研究員
- 住所 〒102-0082 東京都千代田区一番町 16 番
- 電話 03-3288-4124
- FAX 03-3288-6349
- Email shimomura.hiroshi@jri.co.jp

いつでも使える宅配便

我々の生活の中で身近に感じられる「物流」と言えば、最もポピュラーなのが宅配便であろう。宅配便は一般家庭や企業などの不特定多数の顧客を対象とした、小口貨物輸送サービスである。全国何処にでも荷物を 1 個から配送してくれるし、料金は分かりやすい「地域別料金体系」となっている。そして最も便利なのが「いつでも」配送依頼が出来る点だ。コンビニエンスストア等の店頭を持ち込めば 24 時間いつでも配送依頼できるし、宅配便会社が電話一本で荷物を引き取りに来るサービスもある。さらに「翌日の午前中」などと、大まかではあるが配達時間の指定も出来る。いつでも配送依頼ができ、いつでも届けられるサービスは、忙しい現代人にとって便利なことこの上ない。宅配便は年間 27 億個も使われており、今や私達の社会生活に欠かせないものとなっている。

時間価値を提供する企業

宅配便の意義は、「荷物を運ぶ」という物流の基本的機能に付帯して、「時間の柔軟性・正確性」が物流サービスの新し

い価値となり得る事を実証した点にある。

「いつでも物流」つまり「時間の柔軟性・正確性を付加価値とする物流」は、宅配便の普及を契機に、私達の生活の様々な場面で見られるようになってきた。

例えば、文具通信販売業のアスクルは「いつでも物流」をビジネスに上手く組み込んだ企業である。アスクルでは文字通り「今日注文したものを、確実に明日届ける(アスクル)」配送サービスを売り物にしている。首都圏など物流センターが近隣にある地域では、午前 11 時までの注文は当日配達することも可能である。カタログに掲載されている 1 万 4 千種類にも及ぶ商品は、FAX やインターネットで 24 時間いつでも注文することができる。いつでも注文でき確実に届くサービスに加え、一般の文具店で購入するよりも価格が安く、品揃えが豊富で多様な商品を扱っている。こうした利便性が消費者の絶大な支持を集め、アスクルは 93 年の事業開始以来右肩上がりして事業を拡大し、今年年商 1 千億円を超える企業に成長した。

コンビニエンスストア業界ではセブンイレブンジャパンが、最近 1 万店を越える出店を果たし、業界トップ企業の地位を固

めている。セブンイレブンの物流は「いつでも」と「必ず」を両立させていることが特徴である。私達が買い物に行き、商品が品切れしていることほど落胆することはない。品切れを防ぐことは、コンビニエンスストアの信頼性を高める生命線である。このため、セブンイレブンでは、メーカーや卸売企業と協力して、多頻度定時物流体制を築いている。一方、POS 情報(販売時点情報)により商品別の売れ行きをいち早く察知し、店舗が行う商品発注の精度を高める事に役立っている。

デルは、パソコンの製造販売で世界的シェアを持つ企業である。インターネットを通じてデルにパソコンを注文すると、デルのホームページにある「オーダーステータス照会サービス」を通して、自分が注文したパソコンの日々の生産状況や配送状況を知ることができる。日本で注文したパソコンは中国などの工場生産されるが、そうした工場での製造開始日・完了日、日本への輸送開始日、日本への到着日、顧客への出荷済みなど 7 つの工程に分けて、予定と実績を知ることが出来る。物流に付帯する情報を「いつでも」提供する事によって、顧客とのコミュニケーション

ンの質を高め、デルに対する顧客の信頼感の向上に寄与しているのである。

技術を結集した物流センター

「いつでも物流」の実現にはスピードが要求される。アスクルとセブンイレブンの例でも分かるように、顧客や店舗から注文を受けた後、商品を配送するまでの時間は限られている。この限定された時間の中で、大量の商品を正確に、かつスピーディーに処理する必要がある。そのために必要なのが、「マテリアル・ハンドリング技術」を結集した物流センターである。マテリアル・ハンドリング技術とは、物流センターや工場内での「モノの移動・仕分・保管に関わる技術」である。具体的には、コンベアや自動仕分機などの自動搬送技術、バーコードや IC タグを利用した自動認識技術、商品重量を瞬時に計測し検品する自動検品技術などが適用されている。

例えば、前述のアスクルの物流センターでは、情報システムを使ってこれらのマ

テリアル・ハンドリング技術を一つのシステムとして統合、受注してから 20 分後には商品を梱包し出荷できる体制を構築している。「いつでも物流」の背景には、先進的なマテリアル・ハンドリング技術の支えが必須となっている。いわば物流に関わる技術革新が、物流の提供する時間価値を高め、それが最終的に企業競争力の強化に繋がっているのである。

生活者の視点を忘れない

以上のように「いつでも物流」は、私達の生活を豊かにする事に大いに貢献している。そして、様々な技術が「いつでも物流」を支えている。では、生活の利便性向上のため、技術の適用や技術革新には、どのような視点が重要なのだろうか。

物流ではよく、「部分最適を廃して、全体最適を目指せ」と言う。これは個別に物流を捉えるのではなく、一つの流れとして捉え全体的な視点からそのシステムの目的が達成され、機能が発揮されるように設計すべきである、との考え方である。し

たがって、物流においては個々の機械や技術を磨くことに加えて、要素技術を一つのシステムとして統合する統合化技術～インテグレーション技術～が重要となる。

ここで必要なのが「最終ユーザーの視点」に立って、個々の技術をインテグレートする姿勢である。人々の生活を快適にするためには、その技術の最終ユーザーである「生活者の視点」が欠かせない。「いつでも物流」が実業界で広く普及していることは、技術革新が「生活者の視点」と共に歩むことの重要性を示唆しているのではないだろうか。

以上

図表 時間価値型物流により業績を伸ばす企業の事例

企業名	「いつでも物流」= 時間価値型物流の概要
アスクル(文具通販)	<ul style="list-style-type: none"> ● FAX やインターネットによる文具通信販売事業 ● 24 時間注文を受け付け ● 注文の翌日には顧客に商品を配送 ● 物流センターの近隣は注文日の当日配送も可能
セブン・イレブン・ジャパン (コンビニエンスストア)	<ul style="list-style-type: none"> ● 信頼されるストアブランド確立のため、商品の欠品を徹底的に防止 ● 店舗に対し「定時ルート配送」。必ず確実に商品を配送 ● POS 情報を活用し、発注精度を高める工夫 ● 宅配便、インターネット通販(書籍)の受け取りなど物流窓口の機能も具備
デル(パソコン製造販売)	<ul style="list-style-type: none"> ● 受注生産型のビジネスモデルを確立、パソコン産業のイノベーションに貢献 ● 顧客の要求に合わせてセミ・カスタマイズされた製品提供が可能 ● 顧客は注文した製品の生産・物流状況を、インターネットで照会可能 ● 配達時の時間指定や取り付けサービスなども提供
トヨタ自動車 (自動車製造販売)	<ul style="list-style-type: none"> ● トヨタ生産システムを支える後補充形式のジャスト・イン・タイム調達 ● 生産ラインの必要な物を、必要な時に、必要な量が調達可能 ● 仕掛在庫、部品在庫の無い、効率的な調達・生産システムを実現 ● 共同配送により効率的な物流システムを構築

* 各種データに基づき筆者作成