

地場力経営

物流業界は景気低迷に伴う荷動きの減少や過当競争による收受運賃の落ち込みなどから、以前にも増して厳しい経営環境の中にある。このため、業容の拡大に向けたM&A（企業の合併・買収）や新規事業への取り組み、さらには輸送品質の差別化などが必要不可欠になってきている。首都圏エリアを主戦場にしながら業容拡大を実現させている物流各社の取り組みをみた。

梱包・発送業務のアウトソーシング（業務委託）などを手掛ける日本物流開発（川底孝一郎社長、東京都板橋区）は「ホスピタリティー」を経営理念に「世界一信頼される物流会社になること」を目標としている。

川底社長は「売り上げや利益で世界一と言っても真現性はないが、信頼ナンバー1になれる可能性は十分ある」と説明する。高い目標を掲げることによって従業員のモチベーションをアップ、仕事を楽しめる環境をつくり出している。

ホームページを充実させ、外部に対して積極的に情報を発信。要求にはできる限り対応し、トラブル時には荷主と一緒に問題の抽出と改善に努める。定期的なCS（顧客満足度）調査も実施し、品質アップを図っている。

顧客の立場になって、真

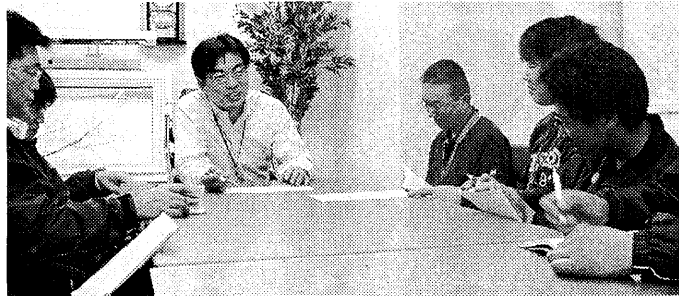
信頼される物流会社めざす

に喜んでもらうためにはどうすべきかを念頭に、質と深さを追求。「この姿勢が結果的に顧客に感動を与え、社員的能力アップにもつながる」という。

理念は社内制度にも生かされる。会議の議事録は全員が閲覧可能。役員会議には、希望すれば誰でもオプザーバーとして出席して、意見も言える。同僚だけでなく、上司と部下の間にも競争心を芽生えさせている。川底氏は「『言っても無駄』という空気は良くない。仕事の面白みや達成感を味わってもらいたい。そのためには風通し良く、コミュニケーションできる雰囲気が必要。最近、社内における思いが浸透しつつある」と評価する。

昨年10月には人材育成マニュアルを作成。業務をレベルごとに分割し、段階ごとの指導書を活用し、理解

日本物流開発 仕事を楽しめる環境づくり



「ホスピタリティー」を経営理念に活性化

1日の業務運営の段取りから各従業員を指揮する制度を開始した。

メンバーは朝礼時に1日の仕事を説明。フロアごとの作業の進捗よくに合わせ、その後の流れなどを話し合う。ある程度の権限も有し、業務の優先順位などを決定できる。チームは2か月ごとに新メンバーへと刷新され、すべてのスタッフが携わることになる。

力を試している。テスト用紙にはコメント欄を設け、質問・疑問が書ける。集まったコメントは、マニュアルと別の作業内容を深掘りして解説する「JLDスタウンダード」に落とし込み、ノウハウを蓄積している。

また、今期からパート・アルバイトも含め、各フロアから選んだ従業員を「業務管理チーム」として編成。

感じてもらうことが重要。原点はホスピタリティーの心で、それは顧客だけでなく、従業員に対しても追求すべきものだ」と強調する。

（佐藤 学）

多彩なメ