

鉄道利用運送事業における営業の基礎知識

令和5年度 全国通運連盟 鉄道利用運送事業教育実習



高崎通運株式会社 武井照久

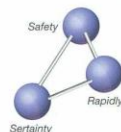
令和 6年 1月10日

O

●会社概要

Outline

社名 高崎通運株式会社
 代表取締役社長 松永 正一
 会社設立 昭和28年10月27日
 営業開始 昭和28年11月1日
 資本金 10,000,000円
 営業内容 通運事業・貨物自動車運送業・貨物軽車両運送業・自動車運送取扱事業
 前号以外の物品運送事業・倉庫業・不動産賃貸業
 損害保険代理業及び自動車損害賠償法に基づく保険代理業・前各号に関する事業
 取引銀行 高崎信用金庫・群馬銀行・みずほ銀行・足利銀行
 関連会社 高崎倉庫株式会社・全国通運株式会社



H

●沿革

History

大正 3年 9月 当社の前身、丸直運送店が高崎線高崎駅貨物取り扱い開始
 昭和28年 9月 高崎通運株式会社として設立登記(高崎線高崎駅通運事業免許)
 " 11月 高崎通運株式会社として営業開始
 30年 2月 一般区域貨物自動車運送事業、群馬県一円区営業免許取得
 41年 2月 信越線北高崎駅 通運免許取得
 44年 10月 高崎線倉賀野駅 国鉄コンテナ扱い営業免許取得、営業開始
 46年 2月 両毛線前橋駅 小口扱い・混載扱い営業免許取得
 56年 10月 国鉄貨物駅統合1県1駅で倉賀野駅集約統合(高崎駅・北高崎駅・前橋駅廃止)
 57年 6月 一般貨物自動車運送事業、埼玉県一円営業免許取得
 平成 3年 11月 玉村町に6号倉庫完成営業開始
 4年 10月 一般自動車運送事業、栃木県一円営業免許取得
 6年 9月 本社を高崎倉庫下佐野町に移転
 8年 11月 熊谷ターミナル駅営業免許取得
 " 12月 熊谷ターミナル営業所開設
 11年 12月 一般貨物自動車運送事業、関東甲信越区営業免許取得
 12年 10月 高崎倉庫県央営業所開設と共に陸運県央営業所を開設
 13年 5月 羽生ORS営業免許取得、営業開始
 15年 5月 産業廃棄物収集運搬業許可(群馬)
 " 7月 産業廃棄物収集運搬業許可(埼玉)
 17年 2月 ISO9001認証取得
 18年 12月 グリーン経営認証取得
 22年 12月 Gマーク認証取得



●倉賀野営業所



●熊谷貨物ターミナル営業所



●県央営業所

●本社

高崎市下佐野町67-2(高崎倉庫ビル内)
 TEL.027-347-5127(代)
 FAX.027-347-5129

●倉賀野営業所

高崎市東中里町165
 TEL.027-346-8250
 FAX.027-346-8254

●熊谷貨物ターミナル営業所

熊谷市久保島1080
 TEL.048-533-5600
 FAX.048-533-5602

●県央営業所(高崎倉庫内)

伊勢崎市平井町1383
 TEL.0270-20-8833
 FAX.0270-62-8815

●本社

TAKASAKI TSUUN

【会社概要】

社名 高崎通運株式会社

創業 1953年11月1日

親会社 高崎倉庫株式会社

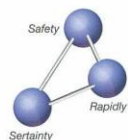
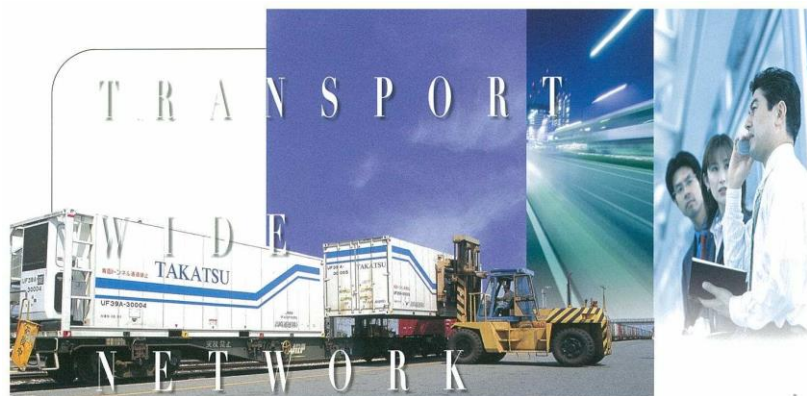
営業内容 通運事業及び
貨物自動車運送業ほか

拠点 本社

倉賀野営業所(通運)

熊谷営業所(通運)

県央営業所(陸運)



豊かな社会、
快適な生活。

安全・確実・迅速な輸送。

ワイドネットワークを確立し、お客様の要望に迅速に対応できる様、トラック便では20tトレーラー/14t車/10t車/4t車/2t車と各車両を完備。コンテナに関しては、12ftコンテナ積載の1個積コンテナ車・2個積コンテナ車・3個積コンテナ車を用意。12ft～30ftまで多種コンテナを積載できます。



関東一円を中心に全国各地へ、一般貨切から小口手配までお客様のニーズに合わせた輸送を考えています。また、ロール紙輸送をはじめ、清涼飲料水輸送・床材等様々な荷物にも対応しております。



◇トレーラー	24台	◇フォークリフト	4台
◇大型車	12台	◇その他	7台
◇中型車	2台		

環境にやさしい鉄道輸送

高崎通運(株)通運課

日本全国へ12ftから31ftまで、普通品(食品や日用品)を初め危険物・高圧ガス・毒物劇物・産業廃棄物(16品目)を運搬することができます。

利用駅

倉賀野・熊谷タ・羽生ORS
新座タ・越谷タ・東京タ
宇都宮タ

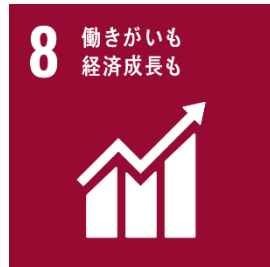
2021年3月30日 キックオフ

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



高崎通運株式会社のSDGsの取り組み

- 持続可能な開発目標SDGs(Sustainable Development Goals)とは、2015年9月の国連総会で採択された『我々の世界を変革する持続可能な開発のための2030アジェンダ』と題する成果文書で示され、国連の持続可能な開発のための国際目標であり17のグローバル目標と169のターゲット(達成基準)からなり立っています。
- 高崎通運株式会社では、1953年の創業以来、環境にやさしい物流会社として『自然にやさしく』をモットーとして、気候変動及びその影響を軽減するとともに、健康的な生活を確保しつつ公正な質の高い教育を提供できるよう社会貢献を行っていきたいと考えています。



①環境負荷が少ない鉄道コンテナ輸送を積極的に推進します。

※トラック輸送から鉄道輸送にモーダルシフトした場合、CO2排出量が89.2%削減できます。

②社有車はすべて次世代車両(ハイブリッド車)を使用しCO2を削減します。

③営業トラックはすべて環境対応車両を導入しアドブルー使用によりNOXを最小限に抑えます。

④グリーン経営の実施により社内燃費目標を設定し、トラック1台毎の燃費を算出し燃費向上意識を高め、アイドリングストップ・適切なオイル交換など環境保全に努めます。

⑤全営業所の照明をLEDに切替を進め電力使用量の削減に努めます。



- ①女性従業員の活躍が増える中、女性の中途採用や管理職登用を進めています。
- ②健康診断のほか人間ドック受診を実施し健康を促進しています。
- ③インフルエンザの予防接種を毎年行い、感染症に対処しています。
- ④大型・牽引免許取得の助成を行っています。
- ⑤会社で必要なスキル(運行管理資格者・危険物取扱者・毒物劇物取扱者・高圧ガス移動監視者・フォークリフト運転技能・第1種衛生管理者など)は、積極的に取得しています。

【1】営業に関する基礎知識

a) 通運営業とは

①新規荷主の獲得

②事務員の対応

③ドライバーの対応

①新規荷主の獲得

企業は運営していく中で毎年経費が増え続けていきます。

それを補うために毎年増送し収入を増やしていかなければなりません。

そのために、新規荷主獲得や既存荷主の拡大は企業にとって不可欠になります。

②事務所の対応

直接お客様の担当者と会話することも多く、大切な営業ポイントとなります。

お客様の現場で実際に困っていることや要望が聞ける場所なので情報を集約して営業部署と共有し、既存拡大に役立てましょう。

例)

当日お客様がどうしても集荷してほしいと頼まれたとき、みなさんはどうしますか。

- ①輸送枠を抑えて集荷した。
- ②今日はいっぱいだからと即座に断った。
- ③一旦検討すると言い、電話を切り数分後にやはり無理だったことを伝える。
- ④別の駅で輸送枠が確保できたので料金が高くなるが輸送できることを伝えた。

③ドライバーの対応

乗務員の方は直接お客様構内において作業をするため、その対応がお客様からの評価に繋がります。

特に通運においては集荷と配達があり乗務員の対応によっては大きな営業チャンスになります。

b) 基本的な営業の仕組み

① 自社を知る

ア) 自社を簡潔に説明できますか

イ) 自社の企業理念を知っていますか

ウ) 自社の会社概要は頭に入っていますか

エ) 自社の沿革を語れますか

オ) 自社の主要荷主を把握していますか

② 自社通運営業の売り方を知る

ア) 自社の強み機会をSOWT分析により明確にする

強み	自社を支える戦略的優位性
----	--------------

弱み	自社の足を引っ張っている弱点
----	----------------

機会	自社のチャンスとなりうる業界環境
----	------------------

脅威	自社の脅威となりうる業界環境
----	----------------

【SWOT分析】

	強み (Strength)	弱み (Weakness)
機会 (Opportunity)	機会と強み (積極化戦略)	機会と弱み (段階的施策)
脅威 (Threat)	脅威と強み (差別化戦略)	脅威と弱み (専守防衛・撤退)

【SWOT分析】

	強み (Strength)	弱み (Weakness)
仮説	自社を支える 戦略的優位性	自社の足を引っ張っ ている弱点
機会 (Opportunity)	機会と強み (積極化戦略)	機会と弱み (段階的施策)
自社のチャンスと なりうる業界環境	強みを活かし機会を 勝ち取るための方策	弱みを補強して機会 をつかむための施策
脅威 (Threat)	脅威と強み (差別化戦略)	脅威と弱み (専守防衛・撤退)
自社の脅威となりうる 業界環境	強みを活かし脅威を 機会に変える差別化	弱みから最悪のシナ リオを避けるための 方法

【SWOT分析】

	強み (Strength)	弱み (Weakness)
増送するには	機動力がある	空コンが不足する
機会 (Opportunity)	機会と強み (積極化戦略)	機会と弱み (段階的施策)
長距離トラックの運転手不足よりトラックの不足	物流業者・荷主に積極的に提案営業する	在庫移動分を提案営業し月単位に数量が把握できるようにする
脅威 (Threat)	脅威と強み (差別化戦略)	脅威と弱み (専守防衛・撤退)
JR貨物の運休遅延があまりにも多い	新座・東京を利用して動く列車の枠をJR貨物より確保していただき差し込む	JR貨物だけでなく他の輸送手段も併用する

③お客様の情報を知る

ア)どのような製品を製造しているのか

イ)どのような輸送をしているのか

ウ)どの方面に荷物を出しているか

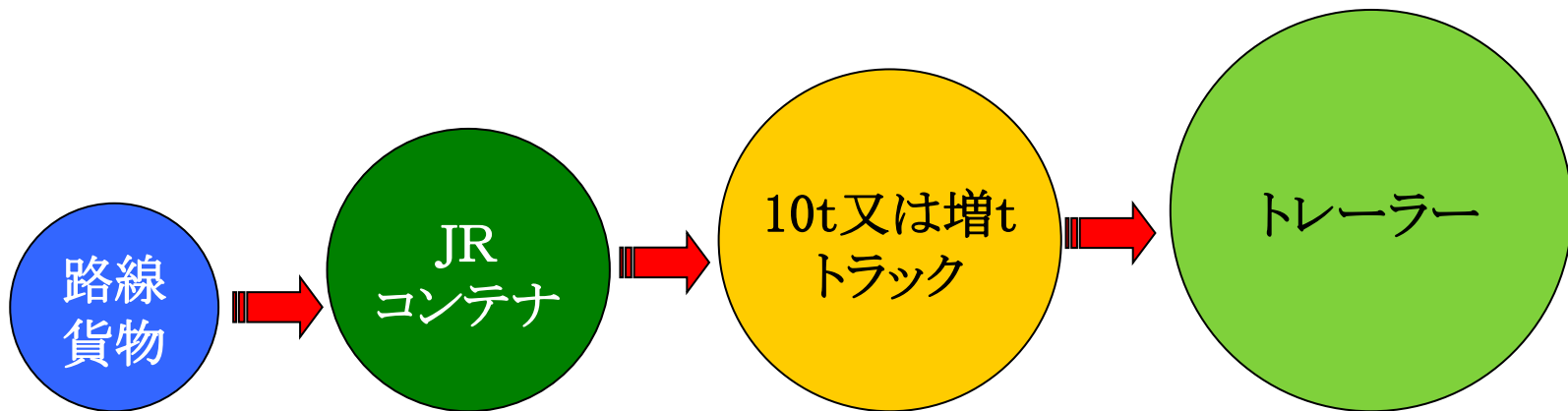
エ)物量はどのくらいあるか

オ)JRコンテナの知識はあるか

c) JRコンテナを知る

① JRコンテナの立ち位置

- ・路線貨物で1tを超えるもの
- ・10tトラックほど荷物が無い



ア) 機会

- ・路線集配車は2t～4tトラックが数か所をルート集荷しており、重量が1tを超えるものやかさ張るものは敬遠される。
- ・中距離において4tトラックが不足しているため需要がある

イ) リスク

- ・バラ積みが多い
- ・オーダーが前日夕方や当日が多い
- ・急送品が多い
- ・オーダーが不定期

ウ) 最近の傾向

JR31ftコンテナの運用が増加したことにより【トラック＝JRコンテナ】とした傾向にあり、在庫移動にJRコンテナを利用するお客様が増加している。

特に輸送距離が700km以上ある場合、JRコンテナ輸送にシフトを希望されるお客様が増加傾向にある。

②ほかの輸送モードとの比較

それでは、具体的にJRコンテナにどれくらい積載できるのか、他の輸送モードと比較をしてみましょう。

2t	W1700xL4000xH2000=13.6 m ³
4t	W2100xL6200xH2300=29.9 m ³
大型増トン	W2350xL9600xH2600=58.7 m ³
トレーラー	W2350xL11900xH2300=64.3 m ³

JRコンテナ

12ft	19D	W2275xL3647xH2252=18.7 m ³
	19G	W2325xL3587xH2232=18.6 m ³
	20C	W2270xL3647xH2352=19.5 m ³
20ft	30A	W2328xL5960xH2178=30.2 m ³
30ft	49A	W2350xL9240xH2237=48.6 m ³

ア) 容積比較

	2t	4t	大型増トン	トレーラー
12ft 19D	0.7基	1.6基	3.1基	3.4基
12ft 20C	0.7基	1.5基	3.0基	3.3基
20ft 30A		1.0基	1.9基	2.1基
31ft 49A			1.2基	1.3基

※表内の基数は比較車両に対し何コンテナ必要かを表します。

イ) 重量比較

	2t車 (1.8t)	4t車 (2.5t)	大型増トン (13.0t)	トレーラー (20.0t)
12ft 5t	0.4基	0.5基	2.6基	4.0基
20ft 10t		0.3基	1.5基	2.4基
31ft 8.5t			1.5基	2.4基
31ft 13.8t			1.0基	1.5基

※表内の基数は比較車両に対し何コンテナ必要かを表します。

ウ) パレット枚数比較①

11型パレット (1100x1100)		4tワイド	大型増トン	トレーラー
		10枚	16枚	20枚
12ft 5t	6枚	1.7基	2.7基	3.3基
20ft 10t	10枚	1.0基	1.6基	2.0基
31ft 13.8t	16枚	0.6基	1.0基	1.3基

※表内の基数は比較車両に対し何コンテナ必要かを表します。

エ) パレット枚数比較②

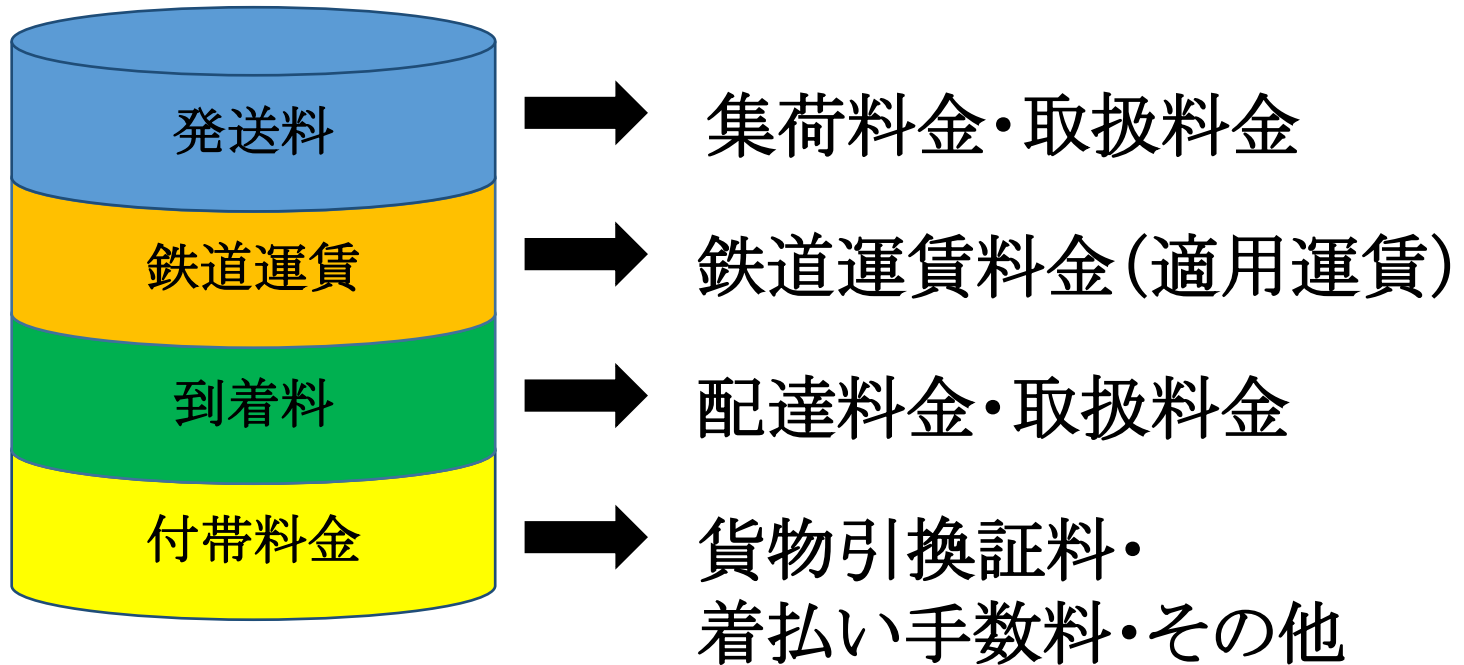
ビールパレット (1100x900)		4tワイド	大型増トン	トレーラー
		12枚	20枚	26枚
12ft 5t	8枚	1.5基	2.5基	3.3基
20ft 10t	12枚	1.0基	1.7基	2.2基
31ft 13.8t	20枚	0.6基	1.0基	1.3基

※表内の基数は比較車両に対し何コンテナ必要かを表します。

お客様の製品により比較する対象が
変化することがお分かりでしょう。

では、具体的に必要コンテナ数が出て
来たところで概算のコンテナ料金に
ついて説明していきましょう。

③コンテナ料金



【平成料金】 平成2年届出の集荷・配達料

単位： 円

区分	東京都区内及び 大阪市内に所在 する駅		政令指定都市 (大阪市を除く) に所在する駅		その他に所在する駅	
	5tコンテナ	10tコンテナ	5tコンテナ	10tコンテナ	5tコンテナ	10tコンテナ
～10km	11,060	21,030	9,970	19,170	9,430	17,970
～20km	13,570	25,830	12,480	23,970	11,940	22,770
～30km	16,080	30,630	14,990	28,770	14,450	27,570
～40km	18,590	35,430	17,500	33,570	16,960	32,370
～50km	21,100	40,230	20,010	38,370	19,470	37,170
～60km	23,170	44,050	22,080	42,190	21,540	40,990

但し、計算した金額の100円未満の端数は100円に切り上げます。

【令和料金】 令和2年届出の集荷・配達料

単位： 円

区分	東京都区内及び 大阪市内に所在 する駅		政令指定都市 (大阪市を除く) に所在する駅		その他に所在する駅	
	5tコンテナ	10tコンテナ	5tコンテナ	10tコンテナ	5tコンテナ	10tコンテナ
～10km	12,170	23,140	10,970	21,090	10,380	19,770
～20km	14,940	28,420	13,740	26,370	13,150	25,050
～30km	17,710	33,700	16,510	31,650	15,920	30,330
～40km	20,480	38,980	19,280	36,930	18,690	35,610
～50km	23,250	44,260	22,050	42,210	21,460	40,890
～60km	25,530	48,470	24,330	46,420	23,740	45,100

但し、計算した金額の100円未満の端数は100円に切り上げます。

東京都区内及び大阪市内に所在する駅とありますが、集配先がそれにあたるものや通過するものもこの適用になります。

政令指定都市に所在する駅とありますが、集配先がそれにあたるものや通過するものもこの適用になります。

【政令指定都市】(大阪市は除く)

札幌市・仙台市・さいたま市・千葉市・新潟市・横浜市・
川崎市・相模原市・静岡市・浜松市・名古屋市・京都市・
堺市・神戸市・岡山市・広島市・北九州市・福岡市・熊本市

イ) 鉄道運賃

キロ程から賃率(1t単価)を求め、12ftであれば5をかけて端数処理したものが鉄道運賃。
それに、適用率をかければ適用運賃となります。

【例】運賃キロ程が1,199kmで貨物が5t(12ft)コンテナで普通品を
輸送する場合

東京～札幌まで賃率(t単価) 13,188円

$13,188\text{円} \times 5(\text{t}) = 65,940\text{円}$ 端数処理して66,000円

ウ) 付帯料金

- 貨物引換証料(運送人が負担している運送品引渡債務を表し、運送中の商品を売買したり担保したりすることを主な目的とした有価証券)
- 品代金取立料(運送する貨物の品物の代金を着荷主から発荷主に代わって取り立てること。)
- 着払い手数料
- 移送料(積込する貨物が集荷車両から30m以上離れているか、配達する貨物の荷卸し場所が配達車両から30m離れている場合。)
- 保管料
- 指図手数料
- 証明書発行手数料

エ) 割増料金

発 送 料 ま た は 到 着 料	危険品	火薬品			10割増し
		その他			3割増し
	貴重品	JR貨物の貨物品分類表所定のもの			5割増し
	バラ物	作業困難なもの			3割増し
	汚損品等	作業場著しく身体衣類を汚損するもの及び 身体に危害を及ぼす恐れのあるもの			3割増し
	数物	5t12ftコンテナに積載個数が350個以上			1割増し
		10t20ftコンテナに積載個数が700個以上			1割増し
	冬期作業	A地区	5t12ftコンテナ1,200円	10t20ftコンテナ2,180円	
		B地区	5t12ftコンテナ2,180円	10t20ftコンテナ4,140円	

冬期作業割増は12月1日～翌年3月31日までに
受託する貨物に対して適用します。

A地区	苫小牧貨物、東室蘭、函館貨物、山形ORS、郡山夕、東福島夕、仙台夕、岩沼、石巻港、仙台港、仙台西港、小名浜、古川ORS、新潟夕、酒田港、北長野、南松本、南福井、敦賀港新営業所、金沢夕、富山貨物、高岡貨物、伯耆大山、東松江新営業所
B地区	帯広貨物、音別、釧路貨物、名寄ORS、北旭川、北見、滝川、小樽築港ORS、札幌夕、富良野、水沢、盛岡夕、八戸貨物、東青森、羽後本荘ORS、秋田貨物、横手新営業所、大館、弘前、会津若松ORS、黒井、柏崎ORS、中条ORS、南長岡、青海ORS

オ) 割引料金

【一貫パレチゼーション貨物】

荷主の庭先で荷主の保有する荷役機械によりパレットに積載された貨物のコンテナの取り入れ、あるいは取り出し作業を行う場合には
発送料・到着料を1割引します。

【コンテナ通運デポ扱貨物】

コンテナ通運デポ扱い貨物割引は、JR貨物の貨物運送約款に掲げるコンテナ通運デポ(原ノ町・高茶屋・奈良・東中津)のものに適用し1割引します。

カ) その他

【コンテナ貨物留置料】

駅の構内におけるコンテナ貨物の留置について次の期間を無料とし、これを超えた場合に『コンテナ貨物留置料』を計算します。

発駅 集荷日とその翌日から5日間

着駅 積載列車の到着日とその翌日から5日間

5t	12ftコンテナ	JRコンテナ	1日毎に1,000円
		私有コンテナ	1日毎に 700円
10t	20ftコンテナ	JRコンテナ	1日毎に2,000円
		私有コンテナ	1日毎に1,400円

【コンテナ使用料】

コンテナの駅からの持ち出しについて、これを駅に返還またはそのコンテナにより貨物を託送するまでの期間について、持出をした日とその翌日は無料とし、これを超えた場合に『コンテナ使用料』を計算します。

種別	名称	料金率
5t	12ftコンテナ	コンテナ1基毎に1,100円
10t	20ftコンテナ	コンテナ1基毎に2,200円

【青函付加金】

発着駅のいずれか一方が北海道内所在駅となるコンテナ貨物。
但し、危険物等で自動車線(東青森～函館貨物間)を利用の貨物は除く。

12ftまで	700円
12ftを超えて24ftまで	1,400円
24ftを超えて31ftまで	1,700円
31ftを超えると	2,800円

【取消料】

荷送人の運送申込によってIT-FRENSにて輸送列車を定めて以降に、荷送人が運送申込を取消すとき、または、輸送列車の指定に関わる申込内容を変更しこれによって輸送列車に変更を生じる場合、取消または変更一回ごとに『取消料』を計算します。

平成27年 2月 1日 改定

(1) 48時間以前	200円	(5) 3～6時間前	2,000円
(2) 24～48時間前	500円	(6) 1～3時間前	2,500円
(3) 9～24時間前	1,100円	(7) 出線時刻～1時間前	3,000円
(4) 6～12時間前	1,500円	(8) 出線時刻経過後	5,000円

【特殊コンテナ使用料】

JR貨物所有の31ftウイングタイプコンテナについて、1コンテナに付き、託送1回ごとに3,000円を計算します。

【さしず手数料】

コンテナ1個に付き、さしず1回ごとに1,100円の『さしず手数料』を計算します。

それでは、練習問題をやってみましょう。

【条件】

集荷地	熊谷貨物ターミナル	18km
配達先	札幌貨物ターミナル	26km
キロ程	熊谷タ～札幌タ間	1,171km
トン単価	13,188円	
集荷日	1月16日	
配達日	1月18日	
製 品	食品バラ積み	

※但し、適用率等割引なしでのタリフ料金とします。

【解答】

発送料(20km)	11,940円	端数処理	12,000円
鉄道運賃	$13,188 \times 5t = 65,940$ 円		66,000円
到着料(30km)政令	14,990円		15,000円
到着冬期料金B地区	2,180円		2,200円
青函付加料金			1,000円
トータル料金			96,200円

※但し、適用率等割引なしでのタリフ料金とします。

d) 営業活動

①お客様に確認すること

ア) 集荷先・配達先の正確な住所

イ) 製品の荷姿(形状・重量・使用パレット等)

ウ) 出荷の頻度

エ) 日数

オ) 出荷時間

②提案方法

先程の自社通運営業の売り方を知っていれば、お客様に最善のPRができますが、お客様に満足をいただく輸送を提供することは勿論のこと**魅力度**を発信(提案)してお客様の心をとらえることが大切。

では、どんな事例があるか紹介していきましょう

ア) 既存のお客様からの紹介

イ) 類似品の輸送

ウ) 到着のお客様から発送のお客様へ

エ) クレーム対応からの逆転

オ) お客様担当者との共通点

趣味・年・出身校・出身地等

③お試し輸送の有効活用

このフォーマットは非常によくできていて、
ISO9001で言えば、輸送業者における
設計開発にあたり有効性の評価を行い
継続的改善ができる仕組みになっています。

様式1)-1
8.3.2設計・開発の計画
8.3.3設計・開発に使う情報

申請日 平成 年 月 日

お試しキャンペーン費用助成依頼申込書・輸送計画書

(公社)全国通運連盟 殿

荷主名: 印

下記の輸送計画書に示したお試し輸送について、所定の費用助成を依頼します。

記

1. 取扱利用運送事業者

区分	事業者名	JR・TEL	TEL	FAX	担当者名
申請事業者(窓口)	連絡先住所				
発事業者					
管事業者					

2. 輸送計画

利用荷主名	品名(品目コード)		()
輸送区間(駅名(駅コード))	発駅:	()	着駅: ()
輸送内容区分(いずれかに○)	○ ① 新規獲得 ② 既存・輸送品質改善 ③ 既存・新規区間拡大		
②の場合 技術的改善内容	8.3.4-a 用表するもの		
②の場合 既存利用区間	～		
鉄道距離	km		
貨物1	集荷先住所		
	配達先住所		
	集配距離	(集荷) km / (配達) km	
	発送予定日/到着予定日	平成 年 月 日 / 平成 年 月 日	
	コンテナ台数	台 個	
承認日/承認番号 ※連盟記載欄		平成 年 月 日 / H28 - 号	
貨物2	集荷先住所		
	配達先住所		
	集配距離	(集荷) km / (配達) km	
	発送予定日/到着予定日	平成 年 月 日 / 平成 年 月 日	
	コンテナ台数	台 個	
承認日/承認番号 ※連盟記載欄		平成 年 月 日 / H28 - 号	
実施区間における獲得(成約)後の出荷見込み個数※必須		台 個 / 年 月 日	
コンテナ個数合計	個	助成額計	円

様式2)

平成 年 月 日
承認番号: H28- 号

お試しキャンペーン実績報告書

(公社)全国通運連盟 殿
今般実施した標記のお試し輸送について、次のとおり報告します。

申請事業者名: 印

1. 依頼申込書・輸送計画書(様式1)情報

区分	事業者名	JR・TEL	TEL	FAX	担当者名
申請事業者(窓口)					
発事業者					
管事業者					
利用荷主名	品名(品目コード)		()		
輸送内容区分(いずれかに○)	① 新規獲得 ② 既存・輸送品質改善 ③ 既存・新規区間拡大				
発送日/到着日	平成 年 月 日 / 平成 年 月 日				
輸送区間(駅名(駅コード))	発駅: () / 着駅: ()				

2. 意見・感想等

区分	発	着
積卸時の荷主様先状況		
8.3.4-b レビュー		
発・着荷主意見・感想		
8.3.4-c 検証		
発・着取扱事業者の意見・感想		
8.3.4-d 妥当性の確認		
効果及び反省点		
8.3.4-e 判明した問題の解決		
荷崩れ状況・その措置		
8.3.4-e 判明した問題の解決		
今後の進展・研究課題		
8.3.4-e 判明した問題の解決		

※それぞれの項目に必ずコメントを記載してください。

e) クレーム・事故の是正と予防の考え方

お客様からのクレームや商品事故など
日々ドキドキしたりいやだなと思ったり
していませんか。

あのお客様は頻繁にクレームを入れて
くるので面倒くさいとか思っていない
か。

お客様のクレームは、会社を鍛えてくれ成長させてもらえる。お金をいただいて勉強させていただいている。クレームをいただけるお客様はありがたい存在である。

また、小さな失敗は恐れるな。失敗は挑戦した者だけが味わえるもの。失敗したら考えて、また失敗したらまた考えてそして成長していく。これが財産であり自信につながる。

それでは是正と予防の違いについて

【例】 配達先のお客様荷役の取卸にて商品に少々傷があったが受け取っていただいた。

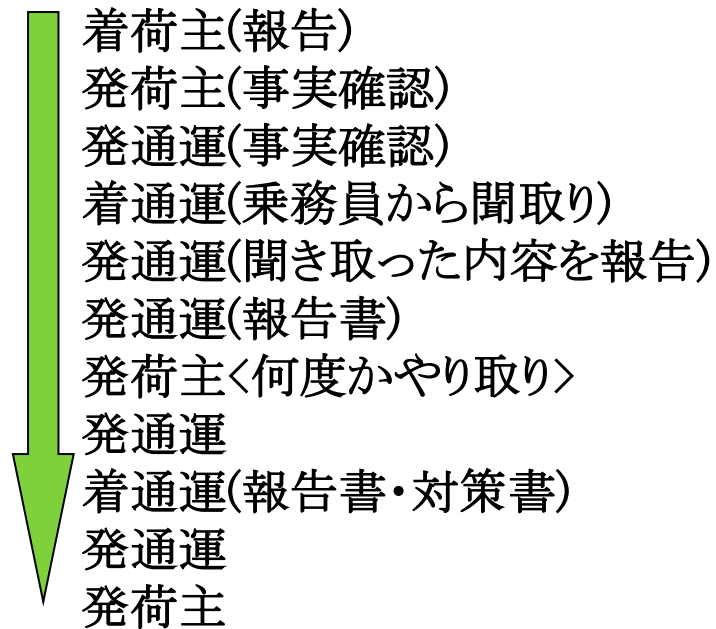
【是正】

受け取っていただいたので特に報告なし。
のちに、発通運より連絡があり調査した結果、何度も連絡を行い上記に事実が判明した。

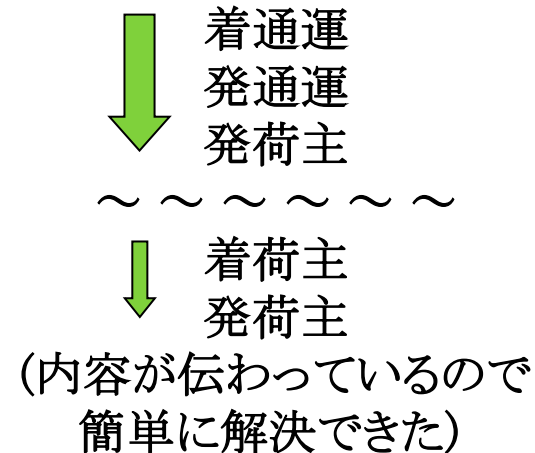
【予防】

乗務員が『いつもと違うことがあれば報告』ということで、上記内容を事務員に報告し事務員は発通運へ報告した。

【是正】



【予防】



【是正】

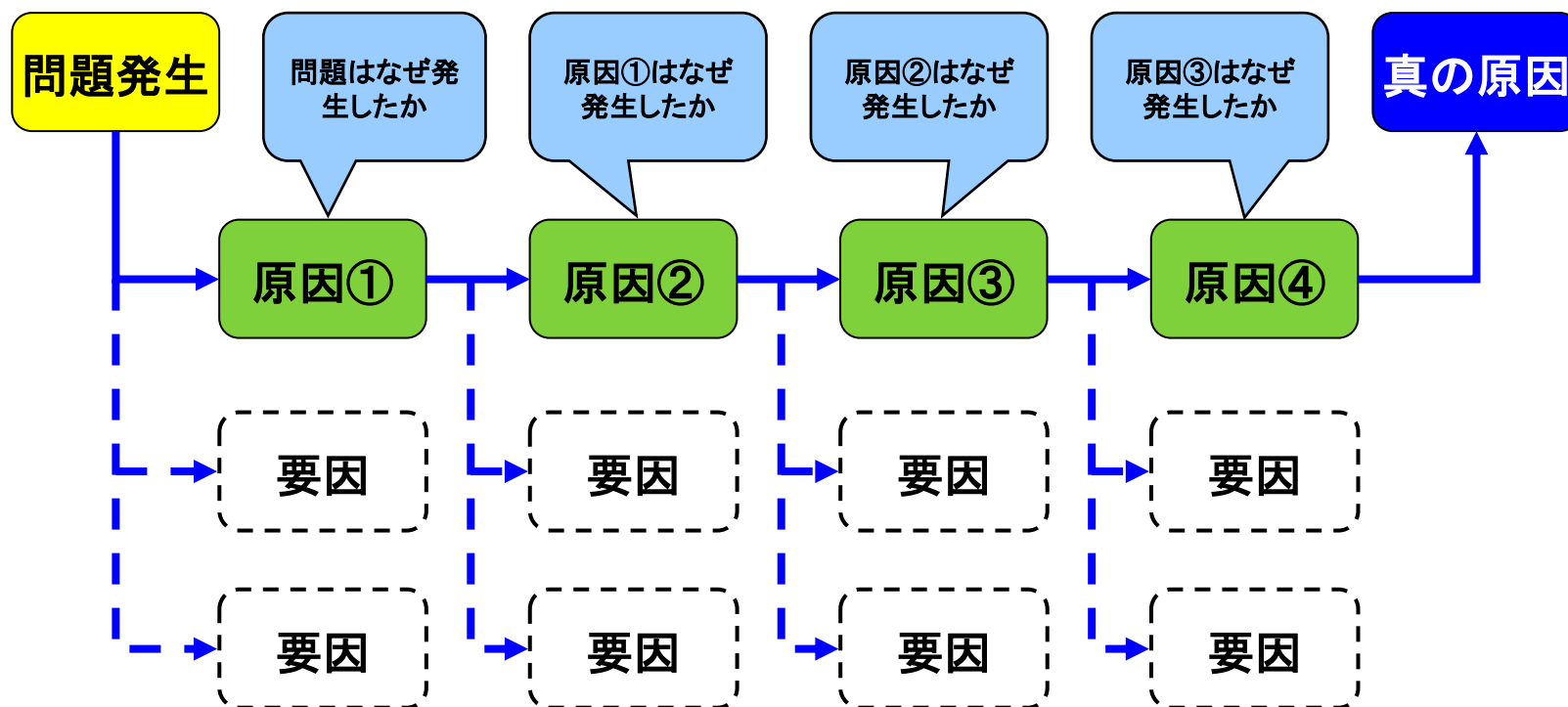
日数が経ち、内容があいまいなため、お客様も不安になりきちんとした対策書を出せというような結果になりがちである。

【予防】

乗務員が一言報告するだけで簡単に処理できお客様からも評価される。

発のお客様がいち早く情報を知れることは荷主の評価も上がると同時に通運への信頼度も上がる。

【なぜなぜ分析】



【原因と要因の違い】

原因とは、望ましくない事象を**発生**させたもの

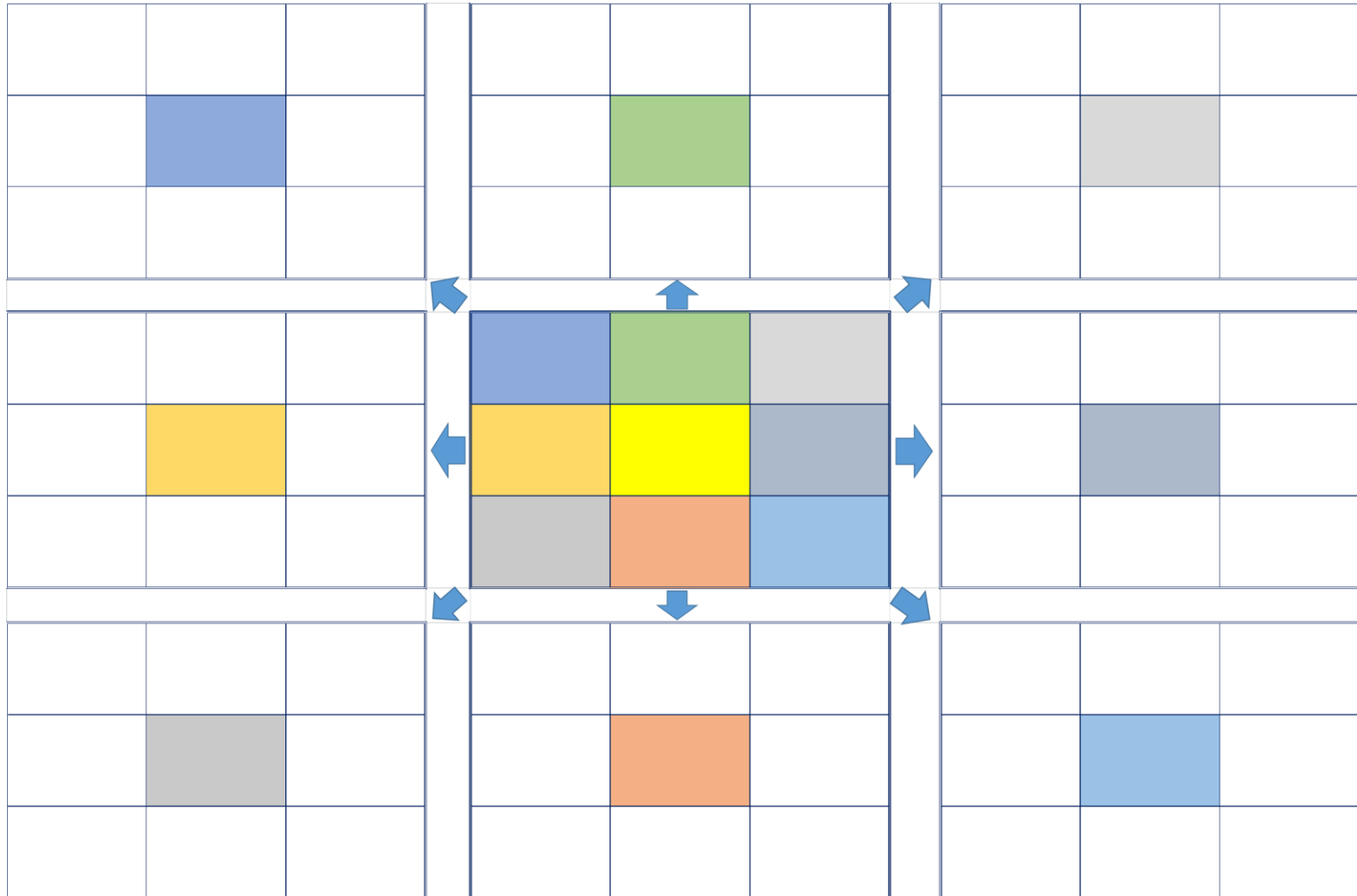
要因とは、望ましくない事象に**影響**を与えたもの

【2】今後の通運営業

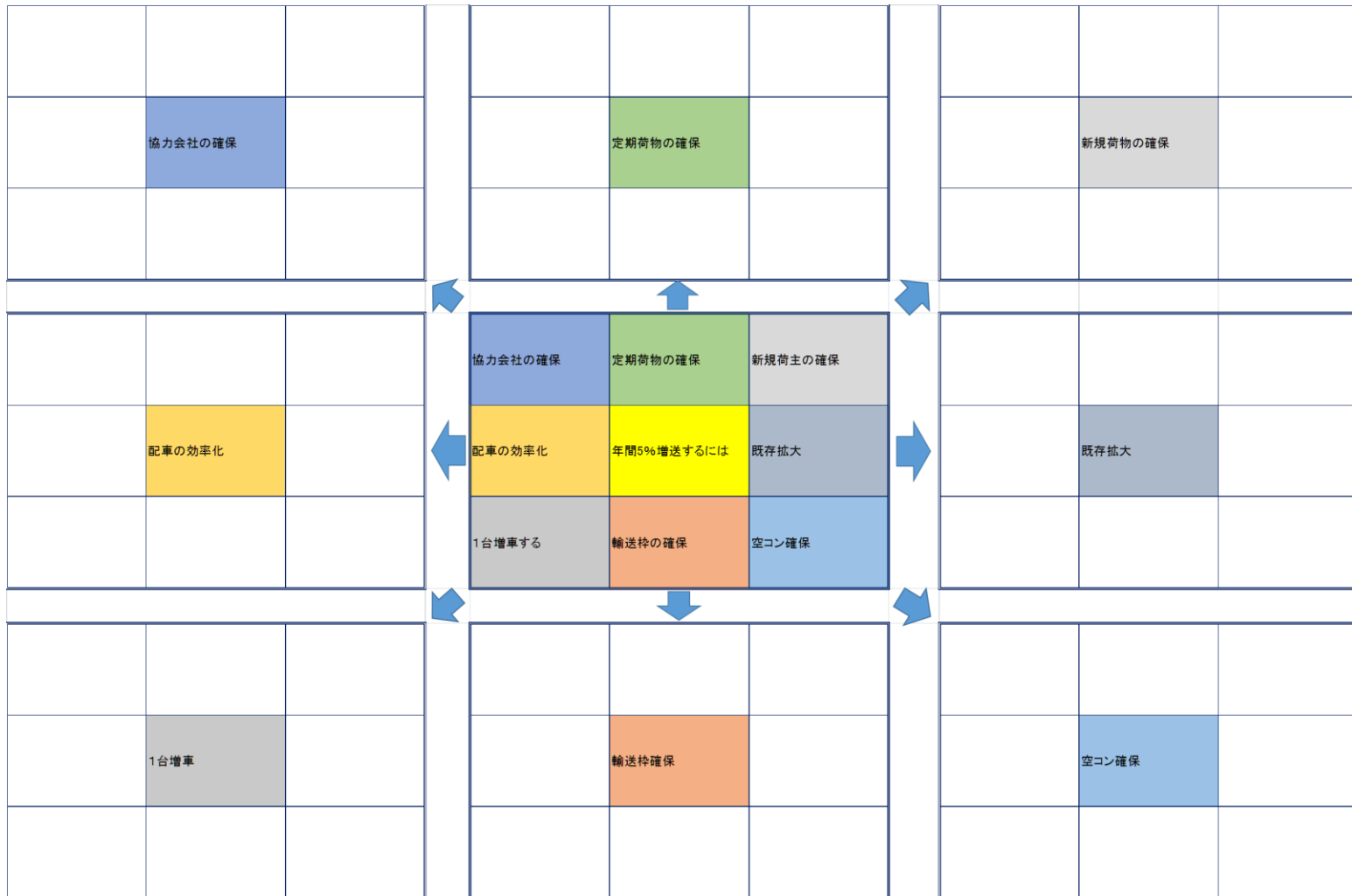
今までは、環境の観点からモーダルシフトが推進されてきましたが、最近ではトラックドライバー不足によるものが増加しています。

トラックと同等の輸送レベル(品質・リードタイム・柔軟性)が要求されますが大きなチャンスが訪れています。もちろん、自社のインフラ整備も必要となりますが、パレット化や定期輸送を提案しJR貨物様と一体となって営業活動を行い、輸送を拡大していきましょう。

【9マトリクス】 ビジョンを明確にする



【年間5%増送するには】



【年間5%増送するには】

現協会の増率をお願いする。	随時常用の協力会社にトレーラー牽引の2個積を提案する。	駅内のほか通運との連携を強化する。	JR貨物と大型コンテナ31ft・20ftの運用を可能にする。	物流業者とのタイアップ	路線会社の毎日1〜2コンテナ枠で主要都市向けを提案する。	随時荷主からコンテナ化できる荷物を荷主に提案する。	23年後に伸びている産業をチェックしておく。	お客様にお客様を紹介してもらう。
他社の儲率に協力を要請する。	協会の確保	方面により荷物をパートナーして運行の効率を上げる。	地元のトラック事業協に定期中長距離の荷物をトラック持込でコンテナ化を進める。	定期荷物の確保	通年UF利用の冷凍品輸送の提案	地元のトラック事業協にトラック持込でコンテナ化を進める。	新規荷物の確保	路線業者の1t〜3tの荷物をコンテナ化できないか提案する。
小規模トラック業者の買収。	駅まで持ち込み協力できる輸送業者の確保。	置き換え車両を配車せず一時保存する。	スポット品ではなく規程在庫移動の製品輸送を提案する。	工場間の往復輸送を大型コンテナ31ftで提案する。	定期運行しているトラック業者者にトラック持込を提案する。	類似品の輸送をしているお客様に対して提案する。	直接営業できないお客様に関しては物流会社に協力していただき提案する。	コンテナ到着している荷主に発の荷物の提案をする。
倉賀野・熊谷で調整を行い効率を良くして無駄をなくす。	他通運と荷物のパートナーをすることにより効率をあげる。	お客様に積込み時間の提案をして待ち時間を減らす。	協会の確保	定期荷物の確保	新規荷主の確保	31ft大型コンテナの14t車同等の荷物の提案をする。	既存荷主にトラックが取れなくて困っている地区のコンテナ化。	運べない原因を追究する。
変更が予測される場合はトラックの空席を作らず空コンを積極させる。	配車の効率化	待ち時間の多い到着のお客様にコンテナの理解を求め積極的に交渉する。	配車の効率化	年間5%増送するには	既存拡大	PB商品集荷荷主に対しオリジナル品の輸送を提案する。	既存拡大	路線業者の1t〜3tの荷物をコンテナ化できないか提案する。
実車率を7%増加させる	空コン不足を解消して一旦基地に戻らず集荷先に向かえるようにする。	パレット化を進める。	1台増車する	輸送枠の確保	空コン確保	規程在庫移動の製品輸送を提案する。	工場間の往復輸送を提案する。	長距離しか出していない荷主に対して中距離の提案をする。
高卒を採用して作業系で育て免許を取らせ大型に乗せる。	1人募集をかけ2個積車1台増車する。	トレーラー免許を取らせ2個積から3個積に切り替える	取得しづらい定期荷物に関しては指定枠を設定する。	発代行(新座夕)をJR貨物に提案する。	着代行(新座夕)をJR貨物に提案する。	到着貨物の誘致	日本石油輸送に定期的な回送を依頼する。	着代行(新座夕)をJR貨物に提案する。
免許のないものやペーパードライバーを採用して社内育てる。	1台増車	荷主にウイング車持出を提案し倉賀野駅構内で積み替える。	新座・宇都宮の空いている輸送枠を確保する。	輸送枠確保	倉賀野・熊谷で綿密な打ち合わせを行い、先行予約で熊谷の枠を抑える。	京都・大阪・姫路・名古屋・岡山・広島地区からの輸送枠が不足のためJR貨物に台車設定を要望する。	空コン確保	新座夕の積込禁止を解除してもらう。
2個積新車を入れ古い2個積を協会会社に売り1台増車する。	駅持込に協力できる業者をピックアップして定期的に持込で1台分を確保する。	県央営業所に協力を要請する。	5月過ぎたら次期ダイヤ改正に向けてJR貨物に札幌・仙台・大阪・岡山の台車拡大を要請する。	JR貨物に東京・中継の台車を増加して中継を増やす要望をする。	来年オリンピックに向けての北関東列車設定の提案。	新座から計画的に空コン回送をJR貨物へ要望する。	JR貨物に対し倉賀野・熊谷の空コンの規程在庫の数量増加を要望する。	新鶴見発の空台車を東京へ接続するようJR貨物に要望する。

【KPT(ケプト)】

KPT(ケプト)とは、『振り返り』によって、プロジェクトの改善を加速させるフレームワークです。

【テーマ】	
K=Keep (維持すること)	T=Try (解決策)
P=Problem (抱えている問題)	

- ①目的 仕事をどのように進めるか、やり方そのものを見直すために利用する。
- ②メリット 日常的に行っていると常に改善が生まれる状態を作ることができる。
抱えている問題が**可視化**しやすくなり、それに対する解決策も早急に打てるようになる。

【KPT(ケプト)】

作成例

			整理No.	
所属		メンバー		
テーマ			日付	
【Keep】 維持すること			【Try】 解決策	
【Problem】 抱えている問題				

【3】今後の通運の課題1

2018年7月に発生した西日本豪雨の様に100日以上もの期間コンテナ列車が動かないことも今後ないとは言えない。

各社でBCP(事業継続計画)を確り立てJR貨物様協力のもと準備をする必要がある。また、台風のように予測可能なものはお客様とあらかじめルールを決め前もってトラック便に変更するなど対応することによりお客様といっそうより良い関係を築いていくことが大切。

【3】今後の通運の課題2

2024年問題でトラック不足が懸念されモーダルシフトに拍車がかかる見込みだが、通運業界も人手不足となっているのが現状です。トラック事業者には駅まで持ち込んでいただき積替えステーションを有効活用するなどトラック事業者と共存していくことが今後大切なキーとなるかもしれません。また、緊急時には直接トラックで輸送していただくなど双方にメリットが出る提案も必要となるでしょう。

ご静聴ありがとうございました。