

配達システムASP化

秋元運輸倉庫 荷主へ効率的に完了報告

【東京】秋元運輸倉庫(荒牧敏夫社長、東京都港区)

は、「配達完了報告システム」をASP化し、5月から本格稼働させた。物流品質改善の一環として実施している、荷主への配達の進捗よく・完了報告業務を効率化。将来的には、荷主がWeb上で確認できるシス

テムにバージョンアップさせる方針だ。

配達完了報告システムは、受注や顧客対応を担当する業務課で、1年前から導入した。顧客サービスの向上と大きなトラブルの未然防止が目的。現在、自社便、協力会社への委託、特積便、宅配便を含めた全て

の配達(第2事業部管轄分)を対象に、1日に3000、4000件の配達進捗よく、完了報告を行っている。

配達状況の見える化により、「エンドユーザーの手前でクレームを止められ、遅れてはならない荷物については次の手が打てる」(鈴木清取締役)。特積便では、配

達先に近い営業所と毎日連絡を取り合うことで「『秋元』の名前を覚えてもらえ、きめ細かな情報提供をしてくれるようになった」。

これまでは、出荷データを基に配達予定をエクセルデータに落とし、「配達中」「中継地到着」「配達完了」などを共有ファイルに入力する方法を取っていた。ただ、1人が入力している間は別の人が入力できなかったり、更新が遅れたり非効率。第2ステップとしてA

SP化し、いつでも誰でも入力できるよう改善した。

なお、秋元運輸倉庫では、末端の輸送を担う運送会社まで足を運び、一貫した輸送品質の確保に力を入れている。今後、協力会社にも配達完了報告システムのASP導入を提案し、協力会社自らが配達状況を入力する仕組みも検討。情報のリアルタイム化の促進や、荷主が直接検索する機能の追加も視野に入れている。

(石井 麻里)