

MEET LOGI ! 2020 (ロジスティクス業界研究フォーラム)

---

# 進化する物流業

－運ぶだけじゃない！ロジスティクスの仕事④－

 公益社団法人  
日本ロジスティクスシステム協会  
JAPAN INSTITUTE OF LOGISTICS SYSTEMS

 株式会社 **ロジスティクス・サポート&パートナーズ**

### 1. 進化する物流業

- (1) ロジスティクスの定義
- (2) 物流・管理の仕事
- (3) フルフィルメント機能
- (4) 選ばれる物流企業の変遷

### 2. ロジスティクスの魅力

- (1) ロジスティクスの魅力とは

# 1. 進化する物流業

## (1) ロジスティクスの定義

？素朴な疑問？  
『ロジスティクス』って、『物流の英訳ではないの？』

### 物流の定義 (ロジスティクス用語辞典より) : Physical distribution

商品の供給者から需要者・消費者への供給についての組織とその管理方法  
およびそのために必要な**包装、保管、荷役、輸配送**と**流通加工**、ならびに  
**物流情報**の諸機能を**統合した機能**をいう。

### ロジスティクスの定義 (JIS (日本工業規格) より) : 兵站 (へいたん)

物流の諸機能を高度化し、調達・生産・販売・回収などの分野を統合して、  
**需要と供給との適正化を図る**とともに**顧客満足を向上**させ、併せて環境  
保全、安全対策などをはじめとした社会的課題への対応を目指す**戦略的な  
経営管理**。

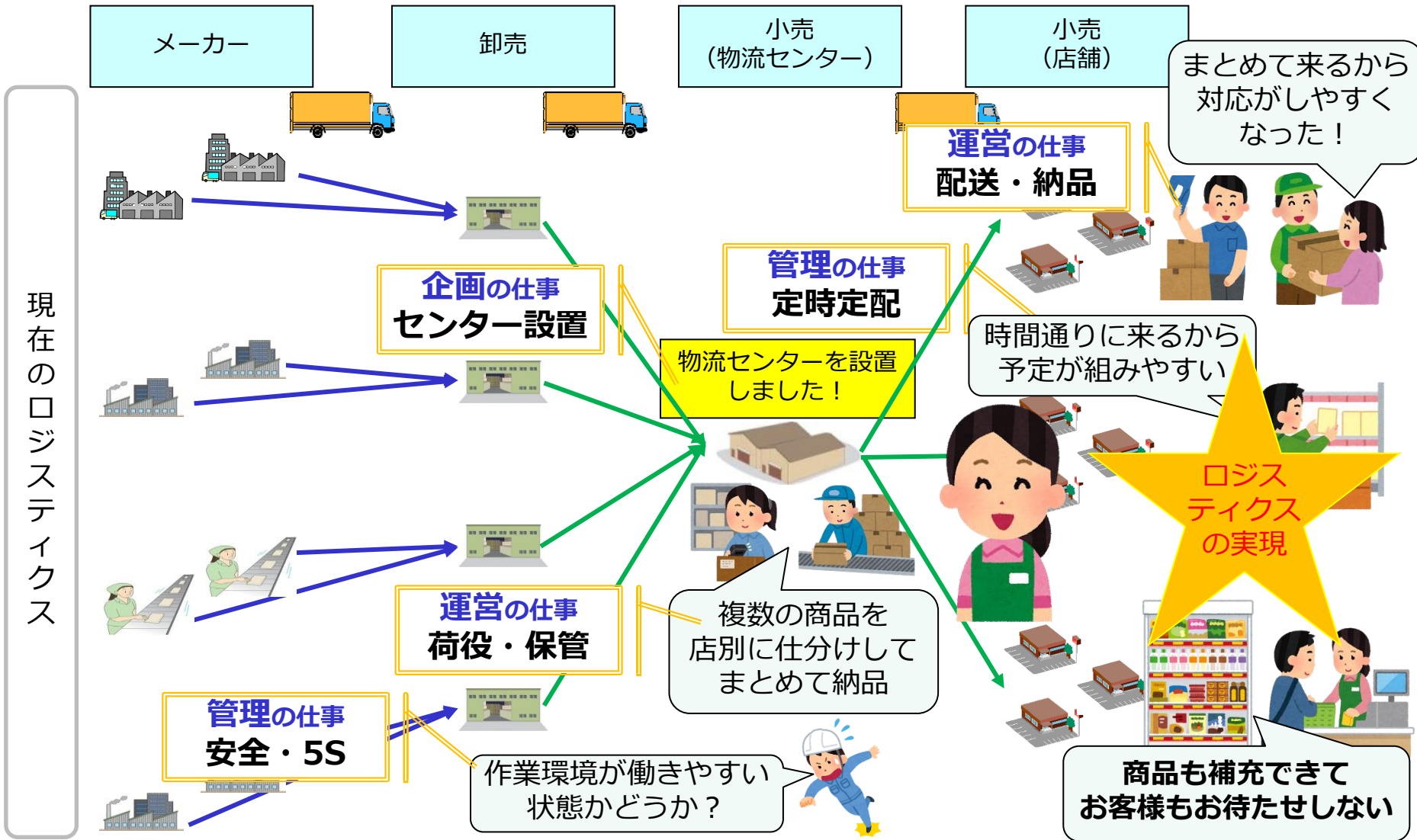
通販における顧客満足を向上させる要素とは？

顧客満足の要素	品揃え	在庫量	スピード
主な担当部門	商品企画・営業	営業・生産・調達	物流

# 1. 進化する物流業

## (2) 物流・管理の仕事

○生活の中でのロジスティクス



# 1. 進化する物流業

## (3) フルフィルメント機能

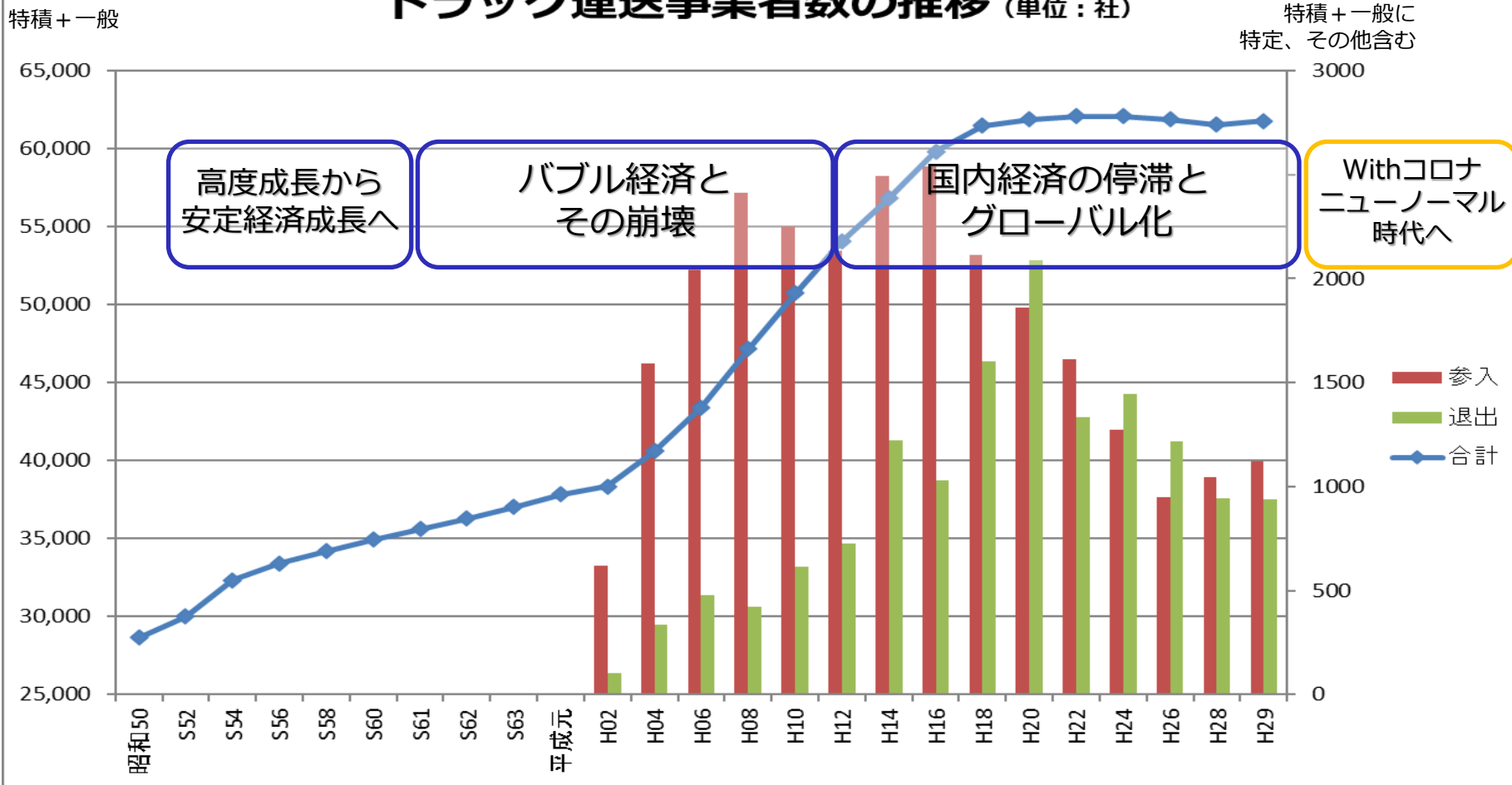
要求事項	詳細	分類	具体的機能（フルフィルメント）
①商品検索・セキュリティ	ほしい商品を購入するための情報が各媒体から十分に取得できる。セキュリティ対策は全プロセスに必須で、②～④の情報が注文画面にあれば顧客満足度が上がる。	情報システム	ショッピングカートシステム
			EC（サイト構築）
			基幹システム連携
②問合せ対応	商品購入に対する必要な情報を、現状を反映して適時提供できる、コールセンター機能にあたる。問い合わせ対応にはインバウンドとアウトバウンドがあり、いずれも物流・配送機能との密接な連携ができていることが顧客満足度向上の鍵といわれている。	インバウンド	受注受付
			問合せ／クレーム処理
		アウトバウンド	販売促進／セールスサポート
			ヘルプデスク（使い方説明）
③スタジオ	販売サイトへ商品情報をアップするための商品撮影対応。撮影対象商品の移動業務に伴うタイムラグも最小限にできる。	撮影	撮影
			商品マスタ登録
④個配機能	個人宅への少量かつ高サービス（時間指定・置き配・代引等）、B2Bとは全く違う	輸配送	宅配

# 1. 進化する物流業

## (4) 選ばれる物流企業の変遷

出典：日本トラック協会のデータを元に筆者作図

### トラック運送事業者数の推移 (単位：社)



時代の要請	輸送網重視の時代 (物的ネットワーク)	輸送量・スピード重視の時代 (供給力)	コスト重視の時代 (コスト競争力)	差別化の要素としての物流 (課題解決力)	業種・業態に特化したシステム 物流の展開	ロジスティクスの理解と 自立・自律化現場
-------	------------------------	------------------------	----------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

# ロジスティクスの魅力 その1

## 社会生活・経済活動を支える機能

⇒ モノが動く時には必ず発生し、絶対になくならない

物流は、経済・社会活動を支える機能として日常生活では当たり前なので、その存在の重要性に気づかない・・・



## ロジスティクスの魅力 その2

### 全体を見渡せる業務範囲・知識

⇒ 「物流」で現場感覚を、  
「ロジスティクス」で経営感覚を磨ける

例えば・・・

「生産」「営業」「お客様」「物流」関係者間の  
不合理を調整し、仕組みを企画するか？



**物流・ロジスティクスにはマジックもミラクルもない！！**



## ロジスティクスの魅力 その3

### 売上・利益を左右する機能

⇒ 「優良」と評価される企業は、  
必ず物流・ロジスティクスが『凄い』

通販業界の  
リーディングカンパニー



コンビニエンス業界の  
リーディングカンパニー



# ようこそ、物流・ロジスティクス業界へ

