ロジスティクス編

近鉄エクスプレス

CS強化、情報発信で顧客サポート

近鉄エクスプレスは中部地区でカスタマーサービス（CS）の強化を図り、新型コロナウイルス禍で顧客が抱える物流課題に対するサポートを行っている。感染症予防の観点から顧客への訪問機会が減少する中、ウエブ会議ツールを利用して世界各地の物流事情や輸送スペース動向などの最新情報を提供。また、個々のCSスタッフのスキル向上により各案件へのコミットメントを高めることで、顧客との関係強化を図り、業務の維持・拡大を進めている。

名古屋輸出営業所／輸入営業所の今年４～８月の取り扱い実績は輸出・輸入ともに、航空が対前年２割増、海上が３割増（ともに重量ベース）。航空輸出については自動車関連が好調。輸入についてはアパレル、航空機関連がコロナ禍での低調な荷動きが続くも、自動車関連やエレクトロニクスが好調に推移している。

同社の名古屋輸出営業所の森岡範充所長は「コロナ禍で刻々と状況が変化する中、いかにスピード感を持って情報を収集し、顧客に対してわかりやすく提供をしていくかが肝要だ」と話す。航空・海上でのスペース不足、各国の感染状況や規制が大きく異なる中、正確で迅速な情報整理・提供が顧客のサプライチェーン維持に有用であるとの判断から、感染拡大初期から現在まで重点事項として取り組んでいる。具体的には社内外でのウエブ会議を増やし、コロナ禍で激しく動く市況やオペレーション状況への理解を深め、顧客に対しては航空・海上貨物の市況や各地の物流事情に関する説明会を開くなど、情報発信を強化している。

櫻畠秀一名古屋輸入営業所長

森岡範充名古屋輸出営業所長

顧客への情報提供・共有を進める上では、営業やCSのスタッフのスキルアップも重要になる。名古屋輸入営業所では社内独自の取り組みとして４月から、従来、通関CSと営業CSで分けていた組織を統合。従来、通関に関する業務手配を中心に担当していたスタッフも顧客からの見積り依頼に応じるなど、個々のスタッフの対応項目を増やしている。

併せて、各CSスタッフが担当顧客とのウエブ会議や社内の他部署の会議に積極的に参加するなど、スタッフ自身による業務改善提案を促す体制、雰囲気醸成に取り組んでいる。名古屋輸入営業所の櫻畠秀一所長は「既存顧客に責任を持ち、自分たちで守るんだという意識付けを行って、昨年度から取り組みを開始した。（CS統合については）中部の地域特性もあるが、効果が発揮されるのであれば社内での横展開を検討したい」と話している。

コロナ禍での物流変化にも対応し、輸送スペース不足に対しては、国内の他の地域や海外法人と連携して、積極的な仕入れを実施。航空貨物では中部国際空港のほかに成田や関西のフライトを活用して顧客のサプライチェーンを維持。スペース不足の状況が深刻な海上貨物については、従来、船社と直接契約していた荷主からの引き合いが増えており、グループの購買力とネットワークを有効活用してできる限りの対応をしている。

また、輸入についてはAEO事業者のメリットを有効に活用している。名古屋輸入営業所では2019年１月から、同営業所が取り扱う貨物の輸入申告を名古屋税関に統一していた。一本化することでの業務改善や通関業務の迅速化をねらったものだったが、コロナ禍のスペース不足で増えている他地域の港・空港揚げの貨物についても名古屋税関に申告し、従来通りのスムーズな通関サービスが提供できているという。この点でも近年取り組んでいるCSの強化が奏功している。

ジャパントラスト

北米向けに多目的船定期チャーター

全世界のオーバーゲージ（OG）貨物や北米向けを主軸にするFCL専門NVOCC、ジャパントラストは、コンテナ船以外の船舶のスペースチャーターを拡大している。10月、同社として初めて韓国・中国発の多目的船（MPP）の定期チャーターを開始する。多目的船の一部スペースを押さえ、日本発貨物を韓国や中国経由で米ヒューストン向けに毎月レギュラーで輸送する計画だ。９月後半には、今年２回目の在来船チャーターも断行。在来船のオンデッキ（甲板）スペースを自社専用に借り受け、下関―米LAで輸送している。

北米向けを主軸とする同社は、あらゆる手段でスペースをかき集めている。１年以上かけて海外船社と交渉してきたことが実り、韓国・中国―ヒューストン航路の多目的船のスペースの一部を同社が専用に借り受けることが決まった。日本発貨物をコンテナ船で韓国や中国港湾に運び、積み替えてヒューストンに海上輸送。ヒューストンからトラックなどに接続し、全米各地までドア・デリバリー可能だ。

菅哲賢代表取締役社長は「コンテナ船でないスペースも何とか確保するために動いてきた。韓国・中国発で（日本より相対的に運賃の高い）現地の荷主との運賃競争になるが、それでも当社に（スペースを）定期的に任せてくれた。ヒューストン以外に、40フィートコンテナで１回に100本程度のブッキングがあれば、LAやサバンナなど他港への寄港もアレンジできる」と説明する。

完成した自社コンテナ

今年2回目の在来船チャーターも実施

空コンテナ不足も継続している。多目的船に積むコンテナは、同社がSOC（シッパーズ・オウン・コンテナ）として調達する考えで、ブッキング以前にコンテナ手配のオファーが必要になる。

SOCでの活用を前提に、同社が今夏前に発注した初の自社バンは完成し、名古屋港付近で保管している。中国の工場で整備し、「JAPAN TRUST」のロゴや連絡先などを壁面に記入。コンテナ番号に社名略字の「JTC」を冠した、自社オリジナルの「JTCコンテナ」だ。20フィート、40フィートハイキューブ各５本の計10本。

コンテナ船社とは、今年の日本発北米向けのSC（サービス・コントラクト）で、MQC（最低積み荷保証）で前年比1.5倍の計１万5000TEUを契約している。そのうえで、このほど特定船社とは、船社のコンテナ手配でなく、ジャパントラスト手配のSOCであれば北米向けの追加スペースの供給を受けられることになった。多目的船チャーターも含み、自社の「JTCコンテナ」をSOCとして活用、重要顧客に提供して、北米までワンウェイなどで使用する考えだ。

在来船チャーターでも、コンテナはSOCで同社が手配して提供した。９月21日に下関で荷役を終え、10月前半にLAに到着予定だ。３月末～４月後半に実施した今年１回目は、名古屋―米LAでの在来船チャーターでOG貨物が中心だったが、今回はコンテナ貨物を対象とした。