



教授の呟き

第61回

ロジスティクスのブランド化

東京海洋大学教授

苦瀬博仁

●●● 生産の安心安全

今からちょうど2年前の第37回目に、これからのロジスティクスは安心安全がテーマになるだろうと書いた。このとき想定していたのは、①環境保全と持続性②生産流通時の品質管理③災害と事故に対する危機管理——の3つだった。

①「環境と持続性」については、温暖化問題がさらに深刻になっているが、京都議定書を超える新たな枠組みができつつある。②「災害と事故」については、去年は新潟県中越沖地震が起き、災害に対する危機管理の重要性を再認識された。

③「生産流通時の品質管理」は、野菜の農薬混入問題もあった。最近も、生産地を偽った牛肉、製造日を偽った和菓子、賞味期限を延長した菓子など、故意の不正や不当表示などがあった。CSR（Corporate Social Responsibility：企業の社会的責任）が叫ばれているなかで、実に不見識でお粗末な話である。

消費者の信頼を得るには、長い時間と多くの努力が必要であるが、信頼を失うときは一瞬である。過去の例からすれば、信用の失墜がときには企業の存続さえ左右する。この厳しい事実を知っていたであろうに、事件が続いたことは悲しい。

●●● 生産の履歴から、物流の履歴へ

生産時の不正や不当表示に比較し

て、輸送や保管の実態が消費者に分かりづらい分だけ、物流については話題にもなりにくいようだ。

何年か前に炎天下の発展途上国で、冷蔵冷凍設備なしにアイスクリームを荷台に積んで走るトラックを見かけた。生産時にいくら厳密な品質管理をしても、輸送中に溶けようものなら品質は確実に劣化するから、生産時の品質を販売時点まで保つことはできない。このため日本から進出しているアイスクリーム会社は、地元の配送業者に委託せずに、自ら配送していると聞いたことがある。

今のところ物流過程の品質変化や衛生状態を、消費者が確かめる方法はほとんどない。また貨物追跡システムは、貨物の位置ないし経由地点の通過情報という例が多く、温湿度変化や衝撃の有無を示していない。まして品質の変化を表示はしていない。

しかし、消費者はブランドを信頼し、厳格な温度管理や品質管理のもとで運ばれていると信じている。いずれは、単に商品や貨物の位置だけでなく、それらが置かれた環境、物理的な外力、化学的な反応など、さまざまな物流の履歴を表示する時代がくることだろう。

●●● 物流の履歴から、消費者への情報へ

メーカーや卸小売業などの荷主企業が、ロジスティクス業務を物流企業に外部委託したとしても、委託先での輸送や保管も含め、調達から販

表 生産の履歴と物流の履歴

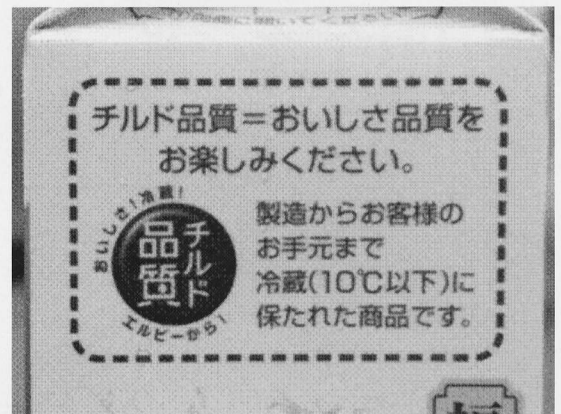
生産の履歴

生産方法：販売会社、製造会社、製造年月日、賞味期限、保存方法
成分内容：原材料、成分、栄養成分、添加物

物流の履歴(輸送、保管、荷役、流通加工、包装)

輸送方法：輸送日時、輸送ルート、輸送状況など
保管場所：保管日時、保管方法、保管状況など
商品環境：温度、湿度、日光など
商品外力：衝撃、振動、加重など
商品変質：発酵・腐敗、ウイルス混入、化学反応など

写真 物流の履歴の表示例 (ウーロン茶)



売までのすべてにわたって責任をもたなければならない。それこそが、企業のブランド価値であり社会的使命でもあるからである。

それゆえロジスティクスにかかわる荷主企業や物流企業は、このたび話題となった生産の履歴表示問題を「他山の石」として、物流の履歴表示の方法を考えてみたらどうだろうか。たとえば、自らの物流業務の正確性や確実性を、物流の履歴表示を通じて、積極的に消費者に知らせる努力をしても良いだろう(表)。

温度センサーや加速度センサーを利用して「温度は保ちました。荷役や輸送の際に衝撃は与えませんでした」などと証明できれば、サービスの差別化にもつながるはずだ。すでに一部の商品では、温度管理をパッケージに記している商品も出てきている(写真)。

こうして物流の履歴や高度な商品管理の内容を消費者に知らせることができれば、ロジスティクスに無関心な消費者も、「物流の信頼性が高いから、あの宅配便業者に頼もう」「品質管理が確実だから、あの輸送会社が運ぶ商品を選ぼう」となる可能性がある。つまり、ロジスティクスのブランド化である。

このロジスティクスのブランド化

こそが、消費者の安心安全に対する信頼性を高め、さらにはロジスティクスの地位向上にもつながるものと信じたい。

- (1) 苦瀬：日経CSRプロジェクト、CSRを考える「ロジスティクスのCSRとブランド化」
http://www.nikkei.co.jp/csr/think/think_logic.html、2007年2月13日
- (2) 苦瀬：教授に眩き、第37回「安心・安全を満たすロジスティクス」、流通設計21、37巻1号、2006年1月号
- (3) 苦瀬：教授に眩き、第22回「ブランドイメージとトレーサビリティ」、流通設計21、第35巻10号、2004年10月号

Profile

東京海洋大学 海洋工学部
流通情報工学科 教授
苦瀬博仁
(くせ ひろひと) 1951年東京生まれ。73年早稲田大学理工学部土木工学科卒業。81年、同大学大学院博士課程修了後、日本国土開発に入社。86年東京商船大学助教授、94年より同大学教授。2003年大学統合により、東京海洋大学教授。副学部長、評議員を経て、06年4月より流通情報工学科長。94年から95年の1年間、フィリピン大学客員教授。04年6月より東京大学大学院医学系研究科客員教授(併任)。主な著書に「付加価値創造のロジスティクス」(税務経理協会)、「都市交通—都市交通計画・都市物流計画」(丸善)、「マニラ・エンジョイ・トラブル」(論創社)、「明日の都市交通政策」(成文堂)、「都市の物流マネジメント」(勁草書房) <http://www2.kaiyodai.ac.jp/~kuse/>