



教授の呟き

第70回

ロジスティクスに加わる新たなサービス

東京海洋大学教授 苦瀬博仁

SCMと顧客満足

「ロジスティクスの定義は、学者の数+1だけある。なぜなら、僕は2つの定義を使い分けているから…」とは、ある先生が冗談めかしに言い放った一言である。これほど、ロジスティクスやサプライチェーン・マネジメント（SCM）の定義はさまざまである。⁽¹⁾

一例として電気製品のSCMを、「部品メーカー」→「電気メーカー」→「販売店」→「消費者」と考えてみよう。部品メーカーにとっては電気メーカーが、電気メーカーにとっては販売店が「顧客」となるが、最終的な顧客は消費者である。

このとき、「顧客の要求に合わせて製品やサービスを提供する」という点では、SCMの定義が多少異なるろうともおおむね共通している。それゆえSCMの評価指標が、消費者の顧客満足（CS：Customer Satisfaction）であると考えて良いだろう。

メーカーによる試み

顧客満足を高めるには、製品を消費者に届けるだけでは終わらない。むしろ、製品の使用中に何か問題が起きればアフターサービスが必要である。さらにはリバース・ロジスティクスという言葉が定着しているように、商品の使用後の廃棄・再利用まで対象になりつつある。

従来からコピー機やエレベーターなどは、使用中の定期点検を含め、メーカーや販売店がアフターケアをしている。また、あるメーカーは顧客に納入したマテハン機器をリモート監視するために、24時間365日体制でシステム・サポートセンターを稼働させている。簡単な故障なら直ちに遠隔操作でメンテナンスし、複雑なトラブルには作業員が駆けつけるようにしている。

オフィスでの新たな試み

どこのオフィスにも置いてある自動販売機。ここでは、缶コーヒーやお茶など商品の補充や温度管理だけでなく、売上金の回収、釣り銭の補充、自販機の清掃、空き缶の回収などもしている。

最近では、飲み物だけでなくスナック菓子の入った箱をオフィスのフロアに準備する「置き菓子ビジネス」も始まっているようだ。コピー

CSCMPの定義

（米サプライチェーン・マネジメント専門家協会）

【SCM】（サプライチェーン・マネジメント）

SCMとは、資源確保と原材料調達、改変、ロジスティクスを含んで、すべての活動を計画と管理のすべての活動を網羅するものである。そして、供給元、中間業者、3PL業者、顧客などの流通チャネルのパートナーとの調整と協力も含む。SCMは、企業間におけるサプライとデマンドの統合である。

【ロジスティクス】

ロジスティクスとはSCMの一部であり、顧客の要求に適合させるために、商品、サービスとそれと関連する情報の、発生地点から消費地点に至るまでの動脈および静脈のフローとストックを、効率的・効果的に計画・実施・統制することである。

ロジスティクスに関わるサービスの拡大

用紙もこれと同じで、オフィスに届けられて使用されると業務文書に変わるから、ときには機密保持のための文書管理が必要だろうし、廃棄するときには情報漏えいを避けたい。

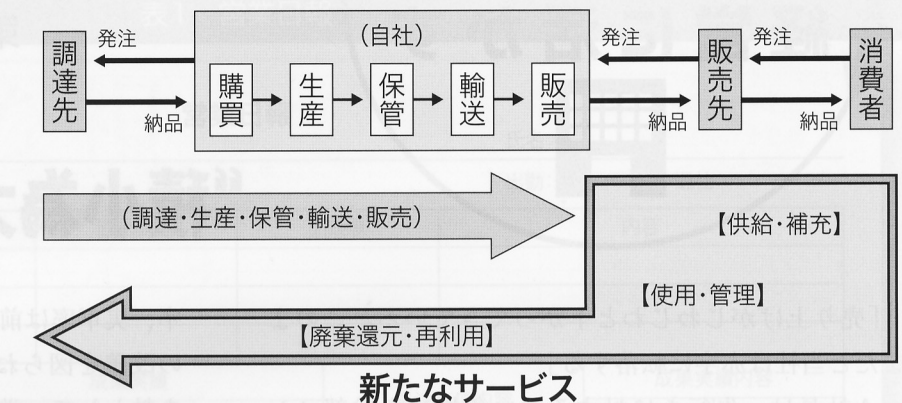
このため、オフィスビルに関わる物流を一括して請け負う会社が現れ始めている。郵便や宅配便だけでなく、建物に出入りするすべての物品（オフィス用品や飲食料品から、観葉植物や電球まで）の、供給・補充・管理・廃棄をしている。セキュリティ確保や情報漏えい回避を含めて、物品のライフサイクル全体を管理しているのである。

●●● 病院での新たな試み

筆者の併任先の東大のホスピタル・ロジスティクス講座では、病院物流の改善に取り組んでいる。いままでの病院物流といえば、医薬品と医療材料を対象に、病院への配送や病院内での在庫管理、さらには仕分け・配分・搬送が主であった。

しかしオフィスと同じように考えれば、病院に出入りするすべての物品について、調達から使用・廃棄に至るまでを管理する考え方もある。まして病院にとっての顧客は患者であるから、患者に対する診療・治療行為だけでなく、通院時の障害を取り除いたり、入院生活をサポートすることで、患者の満足度をいかに高めるかが重要である。

そこで東大病院では、入退院時に荷物を持たなくて済む「手ぶら入退



新たなサービス

院パック」を導入し、病院の帰りに多くの薬を持ち帰らなくて済む「お薬宅配パック」も始めた。これに加えて、患者の必要な物品を調達し、入院中のベッドサイドまで配達する仕組みも開発している。ホスピタル（病院）がホスピタリティー（手厚いもてなし）と同じ語源だからこそ、ホスピタルをホテルと同じように考えて、顧客の満足度を高めようとしている。(2)

●●● 物流の新サービスを求めて

オフィスや病院における新たなロ

ジスティクス・サービスの共通点は、調達や配送に加えて保管や品質管理、さらには使用から廃棄までを対象に、そこで働く人たちや病気と闘っている人たちの日常生活をサポートする点にある。

SCMの考えを取り入れながら、ロジスティクスの視点にもとづく本格的な顧客サービスの時代が始まったと思うのである。

- (1) <http://cscmp.org/AboutCSCMP/Definitions/Definitions.asp> (米国、CSCMP)
- (2) <http://hpt-logi.umin.jp/> (東大、ホスピタル・ロジスティクス講座)
- (3) 苦瀬:「タダほど高いサービスはない?」、教授の呟き第21回、流通設計21、第35巻9号、pp68-69、2004年

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、副学部長、評議員、流通情報工学科長を経て現職。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/>

