SAGAWA News Letter

2018年9月1日号（Vol.9） 佐川急便株式会社

Contents

・佐川急便　働き方の多様化、人材の多様化

・佐川急便のTMS 小山営業所小川さん

佐川急便　働き方の多様化、人材の多様化

SGホールディングスグループでは、競争優位性の高い企業へと発展するために、ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）の推進に取り組んでいます。特に女性の活躍推進においては、管理職への積極的な登用や女性による新規ビジネスの創出、職域の拡大、制度面の整備、風土改革などの取り組みを積極的に行っています。

今回は佐川急便の働き方の多様化、人材の多様化について紹介します。

物流業界では、これまで男性ドライバーが大半を占める職場環境であり、女性を雇うことについての経営者の意識改革や女性が働きやすい労働環境の整備、業界イメージの改善が喫緊の課題でした。

2011年、グループ横断のプロジェクト「わくわくウィメンズプロジェクト」が開始され、グループ各社で女性活躍推進に関する各種取り組みが始まりました。佐川急便では、将来的な労働人口減少を見据えて様々な集配モードや働き方、人材の多様化を進める中で、2012年には八代営業所で当社初の女性営業所長が誕生し、女性が活躍する職場環境を整えるための一歩を踏み出しました。

そのような動きをさらに促進するために、本社内に「女性ワクワク推進課」が設置され、女性の活躍を後押しするために様々な制度を整備してきました。

また、環境整備だけではなく業務プロセス自体のイノベーションも行っています。荷役と運転を分離することで、業務の効率化と個々の適正にあった職種の選択を可能とする「スワップボディ車両」を導入するなど、様々な取り組みを行っています。

女性従業員も大型車両で活躍できるスワップボディ車両

職域は広がり、女性が安全運転指導を行う環境も整いました

多くの女性が活躍できる環境が整備されつつある中、≪女性が働きやすい環境＝男性も働きやすい環境＝全ての従業員が働きやすい環境≫を整えることで、従業員満足度の向上につながりモチベーションアップにもなっています。

様々な工夫により、業界全体の課題である労働力不足に、先行して様々な取り組みを行ってきた成果が現れています。

今後は、各種取り組みを通じて、多様な働き方を提案することで多くの方に働いていただくことの出来る職場環境づくりを目指していきます。

多様な働き方・多様な人材

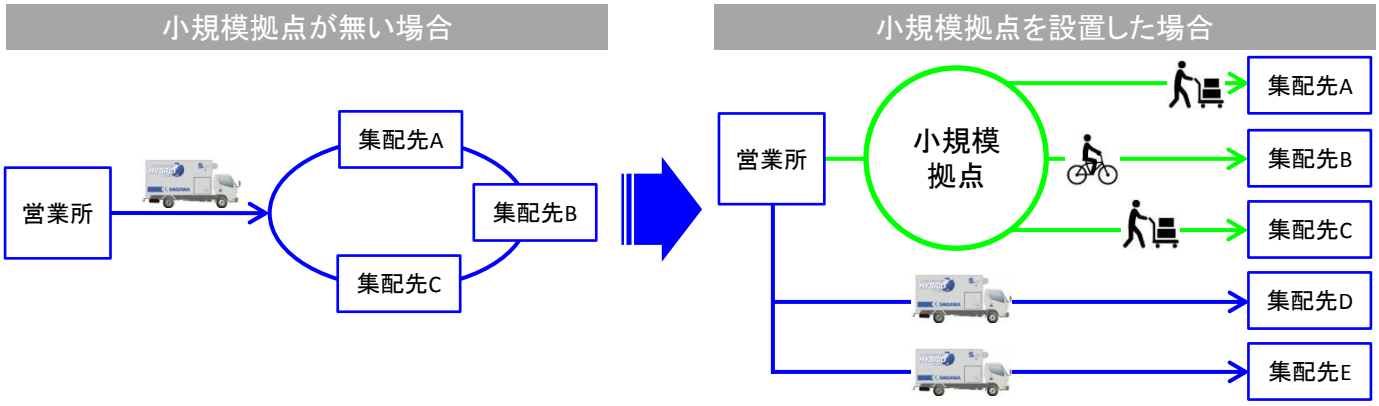
従来のフルタイム勤務だけではなく、短時間、曜日を限定して仕事をしたい方など「働く人に合わせた働き方」を提供しています。これまでのようにフルタイム勤務を前提にした勤務形態では、働くことができる方が限定されていましたが、個々の人に合わせた働き方を提供することにより、様々な方に従事していただけるようになりました。

営業所運営の効率化を図るため、短時間勤務の方を活用

セールスドライバーだけではない様々な職種を用意して、多様な働き方を提供しています。

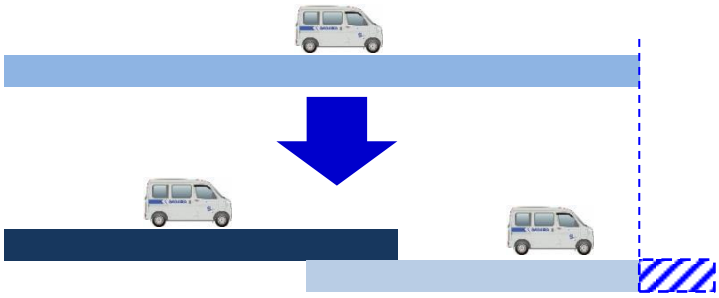
車両を使用しない配送手段

運転免許を所有していない方は、自転車や台車で集配するスタッフとして採用。小規模拠点を活用して効率的な配送インフラを構築



1日数時間の短時間でも勤務が可能

フルタイムで設定しているエリアを、短時間勤務の複数の方で担当します。複数の方で1つのエリアを担当し、交代制にすることで1人あたりの勤務時間を短縮することを可能にしました。



新たな働き方「週休3日制」

一部地域（東京都、山梨県）で週休3日制のセールスドライバーを採用しています。就業日が限られる方でも家庭やご自身の都合に応じて働くことができます。

週4日 当社で勤務

＋

週3日 休日を有効利用

- 家業の手伝い
- 兼業
- 通学（勉強）
- 育児・介護

人に合わせた働き方 ⇒ 様々な人が働く企業に

主婦層の活用

ドライバーの負担を軽減するため、多くの主婦の方が働いています。
就業時間を午前、昼～夕方、夜に分け、ライフスタイルに合わせた働き方が出来る仕組みを整えた結果、既存の従業員の働き方を改善することにつながりました。2ページで紹介した短時間勤務で働く従業員の多くは主婦の方で、子育て中であっても周りの従業員がフォロー体制を構築して、授業参観や急な休みにも対応できるようにしています。

学生の活用

授業を終えた学生を夕方以降の臨時社員として採用して、構内荷物の仕分作業や事務処理業務などを担当しています。営業所の業務全般をサポートして、従業員の作業負荷を軽減しています。
卒業後、正社員に登用するケースもあります。

経験者の再雇用→経験を活かして業務を効率化

ドライバーが行う集配車両への積み込みを、夜間に別の積込担当者が行うことで、ドライバーが朝の出勤後すぐに出発することが出来ます。乗車するドライバーの特性に合わせて積み込むことで、ドライバーが効率良く配達を行うことが出来ます。
積込担当者はドライバーを経験した定年退職後の再雇用従業員などで、経験者ならではのノウハウで、細かい配達順序を考慮した積み込みを行います。
ドライバーと積込担当者は、両者が顔を合わせる朝の時間帯に打合せを行い、良好なコミュニケーションを図り仕事を円滑に進めます。

佐川急便の「TMS」　小山営業所 小川さん

佐川急便では、飛脚宅配便や飛脚クール便など様々な宅配便サービスを展開していますが、宅配便以外の輸送手段も持ち合わせています。それらは「TMS」として様々な荷物を運ぶことが出来ます。
小山営業所では、TMSの中でもチャーター輸送の手配に専属の担当者を設けて、顧客のニーズに迅速に対応しています。今回は、小山営業所のチャーター輸送専任担当者を紹介します。

佐川急便の多様な輸送手段「TMS（Transportation Management System）」

佐川急便は宅配便だけを扱う企業だと思われますが、実は宅配便以外の輸送モードを保有し、あらゆる「もの」を運ぶことで、お客様の様々なニーズに対応しています。
例えば鉄道車両の輸送や、博物館で展示されている飛行機の搬出入、工場の移転にともなう大型特殊機械の移設までを一手に担う工場丸ごと移転までをトータルプロデュースします。
お客様のビジネスの課題を物流面からサポートするソリューションパートナーとして様々な提案を行い、全体最適による経営の効率化実現に向け取り組んでいます。

宅配便インフラ以外の輸送手段

- チャーターサービス
- 引越サービス
- 大型物・特殊物輸送
- 丸ごと移転・工場内物流
- ミルクラン　など

小山営業所 営業課 主任 小川恵美さん

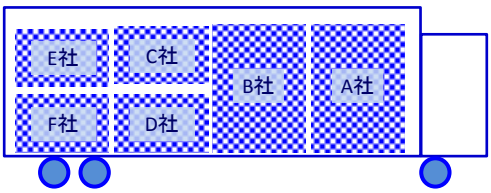
2008年 佐川急便小山営業所入社
カスタマーサービス課で電話応対に従事する傍ら、チャーターの担当者を兼ねる。
2015年からは営業課で、チャーター手配の専属担当者となり、2018年からチャーターチームの主任として活躍

複数のお客様の荷物を積み合わせるためには、お客様から発送される荷物量の情報を適時把握し、適切な配車を行うことが望まれ、営業所内のチャーター状況を把握する必要があります。

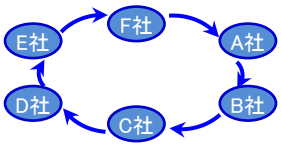
小山営業所 営業課 小川主任は、小山営業所が担当するエリアで定期的にチャーターをご利用いただく150社を担当しています。
当社に入社した当初から、カスタマーサービス課の仕事と並行して、チャーターサービスの受付業務を担当していました。3年ほど前から増加傾向にあったチャーターサービスをさらに増やすため専属担当者となりました。担当者になって最初に行ったのは、チャーターサービスをお客様に分かりやすく説明し、利用しやすいことを理解していただくことでした。
（次ページに続く）

チャーター輸送 イメージ（小口チャーター）

A社の荷物だけを載せて運行した場合、車両1台分の運賃が必要



A社の荷物以外の余剰スペースに複数のお客様の荷物を載せることで運賃は各社ごと



小口チャーターを利用して、A社以外の荷物もミルクランで積み合わせ

小山営業所のチャーター取扱量を飛躍的に増加させた要因の一つに、小川さんの専任化が挙げられますが、着任後の3年間、常に順調であったわけではありません。担当になりたての頃は、協力会社も4社ほどでした。急な依頼もあるため選択肢は多いほど調整が容易となるので、荷物を運ぶ協力会社を増やすことが当面の課題でした。チャーター輸送を請け負っていただく協力会社を探すために、駐車しているトラックの会社名を記録して後日当社との協力関係を打診したり、お客様にチャーターの利用を促すため電話連絡して顧客の開拓に努めていました。そのような地道な努力により、現在では80社の協力会社との交渉が可能な状況になりました。

また、ドライバーがお客様に説明を行い易いように説明資料を作成し、営業所全体でチャーター輸送を積極的にお客様に薦めるための体制を整えました。

その結果「これまでご利用が少ないお客様からすると、頻繁に利用することの無いチャーター輸送に詳しい担当者がいることで、まずは問い合わせてみようという気持ちになり、当サービスの便利さにお気づきになると、利用後もリピーターとなっていただくケースが多いです。」

お客様からの相談は小川さんに直接入るようになり、迅速な対応によりお客様の信頼を得るとともに、ご利用いただいたお客様が口コミでその他のお客様に当社のチャーター輸送を薦めていただくこともあります。

お客様に説明するために案内資料を作成

「今後も、多くのお客様に当社のチャーターサービスを利用していただきたい」と話す小川さん。当社内では小山営業所の仕組みを情報共有し水平展開を試みています。

宅配便だけではない当社の輸送モードを、より多くのお客様に知っていただくことで、お客様の輸送の効率化をサポートします。

掲載内容に関するお問合せは下記までご連絡ください
佐川急便株式会社　広報課
Tel：03-3699-3614　Mail：pr@sagawa-exp.co.jp

バックナンバーは下記のURLからご覧になれます
http://www.sagawa-exp.co.jp/company/letter.html

前号のコンテンツ（2018年8月1日号）
・佐川急便の事業活動とSDGsの関連性
・「コンテスト参加で得た運転技術や知識を広めて社内の安全意識高揚に務めたい」
ドライバーコンテスト 個人総合優勝　山形営業所 浅岡幸太さん